

Abychom zachovali nejvyšší kvalitu poskytovaných služeb a budovali dlouhodobé nadstandardní vztahy s klienty, jednáme vždy v souladu s tímto reklamačním řádem.

1. Realitní kancelář JUSTO se rozumí fyzická či právnická osoba podnikající na území České republiky v oblasti realitních služeb, která je na základě smlouvy o užívání obchodního modelu JUSTO se společností JUSTO Česká republika s.r.o. oprávněna při své podnikatelské činnosti využívat obchodní model JUSTO. Každá realitní kancelář je nezávisle vlastněna a provozována.
2. Klientem se rozumí fyzická či právnická osoba, které realitní kancelář JUSTO poskytuje realitní služby.
3. Reklamací se rozumí jakýkoliv podnět ze strany klienta, kdy klient shledá poskytování realitních služeb na základě uzavřené smlouvy s realitní kanceláří JUSTO jako nedostačující, nekvalitní, nebo v poskytovaných realitních službách shledá jakýkoliv nedostatek. Reklamací klient uplatní u příslušné realitní kanceláře JUSTO.
4. Klient může uplatnit reklamaci elektronicky, písemně, telefonicky nebo osobně u realitní kanceláře JUSTO. V případě, že klient uplatní reklamaci prostřednictvím kontaktního formuláře uvedeného na webových stránkách realitní kanceláře JUSTO nebo prostřednictvím e-mailové zprávy, obdrží e-mailové potvrzení o přijetí reklamace. Písemné uplatnění reklamace klient adresuje do provozovny, případně sídla realitní kanceláře JUSTO. V případě telefonického uplatnění reklamace sepíše realitní kancelář JUSTO reklamaci. Osobní uplatnění reklamace u realitní kanceláře JUSTO je možné po předchozí telefonické nebo e-mailové domluvě. Realitní kancelář JUSTO poskytne klientovi písemné potvrzení o přijetí reklamace.
5. Klient v rámci uplatnění reklamace uvede své jméno, příjmení a kontaktní údaje, včetně telefonního čísla a e-mailové adresy. Dále uvede číslo zakázky (nebo jinak specifikuje reklamovanou službu) a popíše vadu (nedostatek) poskytnuté služby, pokud možno co nejpodrobněji. Dále uvede svůj požadavek na uplatnění práva z vady, a to, zda požaduje odstranění nedostatku dodané služby, slevu z ceny služby nebo požaduje od smlouvy odstoupit.
6. Realitní kancelář JUSTO je povinna do 3 pracovních dnů od přijetí reklamace vyrozumět klienta o výsledku reklamace. Pokud je potřeba delší lhůta pro odborné posouzení vady reklamované služby, může být lhůta prodloužena, nejdéle však na 20 pracovních dnů. Klientovi náleží náhrada nákladů spojených s uplatněním reklamace.
7. Realitní kancelář JUSTO je oprávněna uznat reklamaci jako oprávněnou či neoprávněnou.
8. V případě oprávněné reklamace provede realitní kancelář JUSTO bezodkladně všechny úkony vedoucí k odstranění nežádoucího stavu včetně poskytnutí případné náhrady, přičemž náhradou se může rozumět například poskytnutí slevy z ceny poskytnutých realitních služeb.
9. V případě neoprávněné reklamace realitní kancelář JUSTO informuje neprodleně klienta.
10. Lhůta pro vyřízení reklamace je 30 dnů od uplatnění reklamace klientem (pokud se s klientem realitní kancelář JUSTO nedohodne na delší lhůtu). Realitní kancelář JUSTO vyrozumí klienta o vyřízení reklamace. Klient se může o výsledek reklamace sám zajímat u realitní kanceláře JUSTO, u které reklamaci uplatnil.
11. Realitní kancelář JUSTO a společnost JUSTO Česká republika s.r.o. zajišťují ochranu osobních údajů klientů v souladu s platnými právními předpisy, zejména s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (obecné nařízení o ochraně osobních údajů nebo také GDPR).
12. Tento reklamační řád je závazný pro všechny realitní kanceláře JUSTO a společnost JUSTO Česká republika s.r.o. a nabývá účinnosti dne 3. 3. 2020.