

# Reklamační řad

## Směrnice o způsobu vyřizování a evidenci stížností

Vesta realitní kancelář s.r.o., sídlo: Pohraniční 463/5, 405 02 Děčín I, IČ: 287 35 013 (dále jen „Společnost“)

### 1. Základní pojmy

Stížností se rozumí podání stěžovatele určené Společnosti, související s předmětem jejího podnikání, ve kterém je vyjádřena nespokojenost či namítáno jednání Společnosti nebo jiných osob jednajících jejím jménem. Stěžovatelem se rozumí jakýkoliv subjekt, který může stížnost podat.

### 2. Informace o stížnostech

Společnost a osoby jednající jejím jménem jsou povinni při vykonávání činnosti v rámci předmětu podnikání:

- informovat o možnosti podat stížnost na jednání Společnosti nebo jiných osob jednajících jejím jménem,
- informovat klienta o způsobu vyřizování a evidenci stížností,
- zveřejnit směrnici o způsobu vyřizování a evidenci stížností na internetových stránkách Společnosti: [www.rkvesta.cz](http://www.rkvesta.cz).

### 3. Podání stížnosti

Stížnost lze podat:

- telefonicky prostřednictvím kontaktů na zaměstnance Společnosti (tel: 412 514 521)
- poštou na adresu Společnosti uvedenou v záhlaví této směrnice
- osobně na adrese Společnosti,
- elektronicky na e-mail: [mtonder@rkvesta.cz](mailto:mtonder@rkvesta.cz).

Stížnost musí obsahovat:

- jméno, příjmení, adresa bydliště stěžovatele - pokud jde o fyzickou osobu; obchodní jméno nebo název a sídlo stěžovatele - pokud jde o právnickou osobu nebo orgán státní správy,
- předmět stížnosti - vylíčení skutečností, na jejichž základě je stížnost podávána,
- požadavek - čeho se stěžovatel domáhá.

V případě potřeby může Společnost vyzvat stěžovatele k doplnění stížnosti.

Na stížnost anonymního charakteru nebude brát zřetel.

### 4. Evidence stížností

Stížností se evidují v elektronické podobě. O každé stížnosti se vede záznam, který obsahuje:

- jméno, příjmení, adresa bydliště stěžovatele - pokud jde o fyzickou osobu; obchodní jméno nebo název a sídlo stěžovatele - pokud jde o právnickou osobu nebo orgán státní správy,
- předmět stížnosti,
- datum přijetí stížnosti,
- identifikaci osob, na které byla stížnost podána,
- způsob vyřízení stížnosti,
- vyhodnocení skutečností, zda byla stížnost oprávněná či nikoliv,
- opatření přijatá za účelem vyřízení stížnosti,
- datum uzavření stížnosti.

## 5. Řešení stížností

Interní audit při řešení stížnosti:

- zaeviduje stížnost,
- odmítne stížnost, pokud není možné určit, kdo jí podává nebo v případě, že stížnost neobsahuje všechny náležitosti a nebyla ani přes výzvu doplněna,
- vyzve v případě potřeby stěžovatele k doplnění stížnosti,
- prošetří obsah stížnosti ve spolupráci s dotčenými stranami,
- připraví návrh řešení a stanovisko ke stížnosti a to nejpozději do 30 dnů ode dne přijetí,
- prodlouží v odůvodněných případech lhůtu pro šetření stížnosti, nejvýše však na 60 dní ode dne přijetí, přičemž musí stěžovateli oznámit důvody prodloužení lhůty a to do 30 dní ode dne přijetí,
- oznámí stěžovateli výsledek šetření, pokud je stížnost oprávněná, a to ve stejné formě, v jaké byla stížnost podána a informuje stěžovatele o nápravných opatřeních,
- zamítne stížnost a podá stěžovateli vysvětlení, pokud je stížnost neoprávněná, a informuje stěžovatele o možnosti na stížnosti trvat a obrátit se s ní na dozorový orgán, orgánem dohledu je Česká národní banka ([ww.cnb.cz](http://www.cnb.cz)) adresa Senovážná 3, 115 03 Praha 1 a pro účely mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je možné se obrátit na Finančního arbitra ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)) adresa Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1,
- archivuje po ukončení šetření veškerou dokumentaci v elektronické podobě.

## 6. Nápravná opatření

Společnost na základě předkládaných zpráv:

- zajistí, aby bylo jednáno s odbornou péčí, pokud se tak nestalo,
- provede opatření směřující k odstranění příčin vzniku nedostatků a jejich nápravě,
- upraví příslušné interní předpisy, jestliže byly zjištěny systémové chyby.