

Datum přijetí reklamace / stížnosti:

Jméno a příjmení  
příjemce:

## FORMULÁŘ REKLAMACE / STÍŽNOSTI

Reklamace ☐

Stížnost ☐

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| Číslo reklamace / stížnosti |  |
|-----------------------------|--|

### Identifikační údaje klienta

|                  |  |
|------------------|--|
| Jméno a příjmení |  |
|------------------|--|

|        |  |
|--------|--|
| Adresa |  |
|--------|--|

|                   |  |
|-------------------|--|
| Telefonní spojení |  |
|-------------------|--|

|                   |  |
|-------------------|--|
| E-mailové spojení |  |
|-------------------|--|

### Identifikační údaje osoby, které se reklamace / stížnost týká

|                        |  |       |  |
|------------------------|--|-------|--|
| Jméno a příjmení osoby |  | Tel.: |  |
|------------------------|--|-------|--|

|                               |  |       |  |
|-------------------------------|--|-------|--|
| Jméno a příjmení man. pobočky |  | Tel.: |  |
|-------------------------------|--|-------|--|

|         |  |
|---------|--|
| Pobočka |  |
|---------|--|

### Předmět reklamace / stížnosti

|                      |  |
|----------------------|--|
| Stručný popis, důvod |  |
|----------------------|--|

|               |  |
|---------------|--|
| Číslo zakázky |  |
|---------------|--|

***Vyjádření klienta - podrobný popis významných skutečností a dalších údajů, které jsou považovány klientem za rozhodné***

.....  
případný podpis klienta

***Vyjádření makléře, manažera pobočky***

.....  
případný podpis man.pobočky

***Návrh řešení reklamace / stížnosti a odůvodnění***

## Údaje o vyřízení reklamace / stížnosti

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Datum odpovědi zákazníkovi         |  |
| Odpovědná osoba, podpis            |  |
| Vypořádání reklamace / stížnosti   |  |
| Datum uzavření reklamace/stížnosti |  |

## Postup vyřízení reklamace / stížnosti

1. O reklamaci/stížnosti rozhodne STING Reality bez zbytečného odkladu, a to nejpozději do třiceti (30) dní ode dne uplatnění reklamace/stížnosti klientem. V této lhůtě bude klientovi zaslána odpověď, respektive bude oznámeno stanovisko realitní kanceláře k podané reklamaci/stížnosti. V případě, že nelze z vážných důvodů reklamaci vyřídit ve lhůtě třiceti (30) pracovních dnů, je STING Reality povinna klientovi oznámit důvod, proč nebylo možné reklamaci ve stanovené lhůtě vyřídit a rovněž sdělit další postup, včetně uvedení náhradní lhůty pro vyřízení reklamace, je-li to možné. Celková lhůta k vyřízení reklamace/stížnosti však nesmí přesáhnout šedesát (60) dnů od jejího uplatnění. Do této lhůty se nezapočítává doba na doplnění, opravu či upřesnění reklamace/stížnosti klientem.
2. Všechny náležitosti a podmínky řešení reklamací/stížností najdete v Reklamačním řádu společnosti STING Reality s.r.o., který je k dispozici na pobočkách obchodní sítě STING a na internetových stránkách [www.rksting.cz](http://www.rksting.cz)
3. Při řešení reklamací/stížností se obchodní síť STING vždy řídí ustanoveními Reklamačního řádu společnosti STING Reality s.r.o.