

## Poučení spotřebitele

ve smyslu ust. § 1811 odst. 2 a § 1820 odst. 1 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník TFG Reality, s.r.o., se sídlem Družby 337, 53009 Pardubice, IČ: 05215757 (dále jen „Společnost“), e-mail: asistentka@tfgreality.cz, tel. + 420 605236174

tímto v souladu s platnou právní úpravou

poučuje

každého konkrétního zájemce, který je v postavení spotřebitele ve smyslu ustanovení § 419 OZ a který má zájem o uzavření Zprostředkovatelské smlouvy, Smlouvy o rezervaci nemovitých věcí a uhrazení rezervačního poplatku za nemovité věci se Společností jakožto zprostředkovatelem (dále jen jako „Zájemce“ a „Zprostředkovatelská smlouva“, „Rezervační smlouva“; Zprostředkovatelská smlouva a Rezervační smlouva dále společně jen „Smlouva“), o tom, že:

- Smlouva spadá pod režim zák. č. 39/2020 Sb., zákon o realitním zprostředkování (dále jen „Zákon o realitním zprostředkování“) a zákona č. 89/2012Sb., občanského zákoníku (dále jen „Občanský zákoník“).

- Předmětem služby nabízené Společností má být zprostředkování: prodeje nemovitých věcí / pronájmu nemovitých věcí / podnájmu nemovitých věcí / převodu družstevního podílu, atd. třetí osobě. Předmět zprostředkování bude nabízen za cenu uvedenou ve Smlouvě.

- Smlouva bude uzavřena na dobu určitou s tím, že dobu trvání Smlouvy lze prodloužit písemným dodatkem uzavřeným nejdříve 30 dnů přede dnem uplynutí sjednané doby trvání Smlouvy.

- Cena služby (tj. Provize) bude sjednána ve Smlouvě, přičemž bude činit konkrétní – sjednané - procento ze skutečné ceny (která bude uvedena ve Smlouvě); k takto vypočtené Provizi bude vždy připočtená daň z přidané hodnoty (viz dále), v případě zprostředkování pronájmu a/nebo podnájmu bude Provize činit pevnou (paušální) částku uvedenou ve Smlouvě. Provize bude vždy zatížena daní z přidané hodnoty (DPH) ve smyslu platné právní úpravy, přičemž stávající sazba DPH činí 21% ze základu daně (tj. ze sjednané Provize), tedy Zájemce bude povinen uhradit Společnosti jak sjednanou Provizi, tak i DPH z této. Provize bude splatná dnem uzavření Smlouvy (tj. smlouvy uzavřené mezi Zájemcem a osobou zprostředkovanou Společností.) Veškeré náklady Společnosti spojené s činností dle Smlouvy jsou zahrnuty ve sjednané Provizi. Provize může být uhrazena formou zápočtu, tj. na nárok Společnosti na úhradu Provize vůči Zájemci může být započten nárok Zájemce na vyplacení rezervačního poplatku, který osoba zprostředkovaná Společností (kupující nemovité věci, nájemce nemovité věci atd.) složila pro Zájemce u Společnosti na základě rezervační smlouvy uzavřené mezi Zájemcem, Společností a touto osobou.

- Smlouva je uzavírána v souladu se Zákonem o realitním zprostředkování a občanským zákoníkem, práva Zájemce z případného vadného plnění služeb, stejně jako podmínky těchto práv, se řídí ustanoveními § 1914 a násl. Občanského zákoníku (zejména viz § 1915 až 1916, jakož i 1921 až 1925 Občanského zákoníku) – viz níže.

### **Zvláštní poučení o možnosti odstoupit od Zprostředkovatelské smlouvy, byla-li tato uzavřena mimo prostory obvyklé pro podnikání Společnosti:**

Byla-li Smlouva uzavřena mimo kancelář Společnosti, tj. realitní makléř Společnosti se setká se Zájemcem například u něj doma, v restauraci nebo nějakém veřejném místě, tj. mimo kancelář Společnosti, má Zájemce právo odstoupit od Smlouvy (bez udání důvodu), a to do 14 dnů od uzavření Smlouvy. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od Smlouvy musí Zájemce o svém rozhodnutí odstoupit od této informovat formou jednoznačného prohlášení (např. dopisu zaslaného prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo emailu zaslaného z e-mailové adresy Zájemce uvedené ve Smlouvě). Zájemce může použít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který je k dispozici na [www.tfgreality.cz](http://www.tfgreality.cz) v části Klientská sekce, není to však povinností.

Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od Smlouvy, postačuje odeslat sdělení o uplatnění práva odstoupit od Smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.

Zájemce může Společnost ve Smlouvě výslovně požádat, aby Společnost začla s plněním Smlouvy ještě před uplynutím lhůty k odstoupení. Pokud následně Zájemce přesto odstoupí od smlouvy, má Společnost nárok na poměrnou část odměny za služby, které již vykonala.

Společnost výslovně poučuje (ve smyslu ustanovení § 1837 OZ) Zájemce o tom, že Zájemce nebude mít právo odstoupit:

- a) od Zprostředkovatelské smlouvy (za shora uvedených podmínek), pokud Zájemce ve Smlouvě požádal, aby poskytování služeb začalo již během lhůty pro odstoupení od Smlouvy a přitom Společnost (nejpozději v den předcházející odeslání oznámení o odstoupení) zprostředkovala osobu mající zájem o nákup/nájem nemovitých věcí za podmínek stanovených ve Smlouvě. V takovémto případě nebude k odeslanému odstoupení Zájemce (z pohledu Společnosti) přihlíženo; čímž samozřejmě není dotčena možnost posouzení věci soudem.
- b) od Rezervační smlouvy (za shora uvedených podmínek), pokud Zájemce požádal, aby poskytování služeb začalo již během lhůty pro odstoupení od Rezervační smlouvy, a během této lhůty již byl naplněn účel Rezervační smlouvy a byla podepsána smlouva mezi vlastníkem nemovitosti a Zájemcem.

### **Práva Zájemce z případného vadného plnění služeb, stejně jako podmínky těchto práv, se řídí ustanoveními § 1914 a násl. OZ (zejména viz § 1915 až 1916, jakož i 1921 až 1925 OZ).**

Shledá-li zájemce, že postup Společnosti nebyl vyhovující, byl v rozporu se smlouvou uzavřenou oběma stranami nebo bude-li mít jiné připomínky či výhrady, je oprávněn je bezodkladně uplatnit u Společnosti, a to následujícími způsoby:

- a. kdykoliv emailem na adrese: [asistentka@tfgreality.cz](mailto:asistentka@tfgreality.cz);
- b. v době otevíracích hodin v sídle nebo provozovně Společnosti.

Každá reklamace musí pro její včasné a odůvodněné vyřízení obsahovat:

- identifikaci klienta a kontaktní údaje (jméno a příjmení, datum narození nebo rodné číslo, bydliště, v případě právnické osoby její obchodní firmu, identifikační číslo, sídlo a osobu oprávněnou k jednání za společnost, telefonní a e-mailové spojení);
- předmět reklamace, včetně evidenčního čísla obchodního případu, kterého se podání týká;
- popis významných skutečností a dalších údajů vč. potřebné dokumentace, které jsou klientem považovány za rozhodné, tj. v čem klient shledává postup realitní kanceláře za nesprávný a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, v opačném případě bude bez dalšího považována za neoprávněnou a bez dalšího zamítnuta.

Jakákoliv vada musí být vytknuta bezodkladně, nejpozději však do 5 dnů od zjištění, jinak na reklamaci nemusí být brán zřetel.

O reklamaci vystaví Zprostředkovatel Zájemci písemné (emailové) potvrzení, ve kterém uvede, kdy Zájemce reklamaci uplatnil, jaký je rozsah reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Zájemce požaduje. Zprostředkovatel dále vystaví potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Společnost posuzuje každou reklamaci individuálně a s přihlédnutím k okolnostem každého případu. Reklamaci může Společnost uznat jako oprávněnou nebo neoprávněnou:

- v případě, že Společnost uzná reklamaci za oprávněnou, provede všechny úkony, kterými nežádoucí stav odstraní a poskytne klientovi náhradu. Náhrada je poskytována zejména odstraněním závadného stavu a nelze-li závadný stav odstranit nebo by to bylo zjevně bezúčelné, pak přiměřenou slevou z ceny na poskytovaných realitních službách;
- v případě, že Společnost uzná reklamaci za neoprávněnou, informuje o tom bezodkladně klienta včetně způsobu vyřízení reklamace a odůvodnění svého rozhodnutí.

Společnost rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do pěti pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Zprostředkovatel se Zájemcem nedohodnou na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy ze strany Zprostředkovatele.

V případě, že dojde mezi Zprostředkovatelem a Zájemcem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Zájemce podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

**Česká obchodní inspekce**

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 15120 00 Praha 2

Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz) Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)