

Zasady składania i rozpatrywania reklamacji

Sieć Biur Metrohouse, stworzona na zasadach franczyzy, koordynowana przez Metrohouse Franchise S.A., świadczy usługi pośrednictwa w obrocie nieruchomościami przy zachowaniu najwyższej ich jakości. Głównym celem postępowania reklamacyjnego jest znalezienie satysfakcjonującego rozwiązania dla Klienta Metrohouse.

1. Zakres spraw podlegających postępowaniu reklamacyjnemu

Postępowanie reklamacyjne wszczynane jest w przypadku zgłoszenia przez Klienta skargi lub reklamacji (dalej: „Reklamacja”) dotyczącej niewykonania lub nienależytego wykonania na jego rzecz usługi pośrednictwa w obrocie nieruchomościami.

2. Składanie reklamacji

Reklamacja może być zgłoszona w formie:

- o **pisemnej**, poprzez dostarczenie jej do biura Metrohouse Franchise S.A. znajdującego w Warszawie 02-675 przy ul. Wołoska 22, działającego codziennie od poniedziałku do piątku w godz. 9-17 albo przesyłką pocztową, w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz.U. poz. 1529 oraz z 2015 r. poz. 1830) na wskazany powyżej adres;
- o **elektronicznej** poprzez wysłanie wiadomości elektronicznej na adres email: reklamacje@metrohouse.pl

Reklamacje zgłoszone w innej formie niż opisane powyżej nie będą rozpatrywane.

Reklamację może złożyć jedynie Klient Metrohouse, czyli osoba lub jednostka organizacyjna, która zawarła z biurem działającym w sieci Metrohouse, umowę (w formie pisemnej) o świadczenie usługi pośrednictwa w obrocie nieruchomościami.

Reklamacja powinna zawierać co najmniej:

- o dane Klienta Metrohouse składającego reklamację (imię i nazwisko / firmę Klienta Metrohouse oraz adres zamieszkania w przypadku osoby fizycznej, w przypadku firmy nazwę i adres siedziby Klienta Metrohouse)
- o dane biura Metrohouse, z którym Klient Metrohouse umowę o świadczenie usługi pośrednictwa w obrocie nieruchomościami oraz imię i nazwisko agenta realizującego tę umowę;
- o skan Umowy pośrednictwa
- o opis zdarzenia, w związku z którym zgłaszana jest reklamacja, w tym:
 - a) datę zdarzenia i jego przebieg,
 - b) wskazanie czynności, której dotyczy reklamacja, oraz nieprawidłowości, która jest przyczyną jej zgłoszenia,
 - c) treść żądania Klienta Metrohouse,
 - d) uzasadnienie żądania Klienta Metrohouse.

Reklamacje nie zawierające elementów wymienionych powyżej, a w szczególności danych Klienta Metrohouse składającego reklamację, nie będą rozpatrywane.

3. Organizacja systemu rozpatrywania reklamacji

Reklamacje rozpatrywane są przez Dział Reklamacji Metrohouse Franchise S.A. Klient Metrohouse w każdym przypadku złożenia reklamacji spełniającej warunki opisane w pkt.2 tego dokumentu, otrzymuje drogą elektroniczną potwierdzenie przyjęcia reklamacji do rozpatrzenia. Reklamacja jest rozpatrywana **w ciągu 14 dni** od dnia jej złożenia. Klient Metrohouse otrzymuje odpowiedź na złożoną reklamację drogą elektroniczną, a w przypadku braku adresu email, drogą pocztową.

Warszawa luty 2023 roku