

1. REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO ZÁKAZNÍKY

1.1 REKLAMACE A STÍŽNOSTI

- 1.1.1 Reklamací uplatňuje zákazník nárok z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb. Reklamacie se týkají konkrétních pokynů nebo jiných poskytnutých služeb, vůči nimž má klient výhrady či námitky.
- 1.1.2 Stížností je sdělení, které není reklamací a z jehož textu vyplývá, že si podatel stěžuje na určitou skutečnost, k níž došlo v jeho vztahu se společností, např. časovou stránku poskytovaných služeb, nevhodné chování a jednání pracovníků, poskytování nepřesných nebo neúplných informací, poskytování nekvalitních služeb.

1.2 PRAVIDLA PŘIJÍMÁNÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ

- 1.2.1 Reklamacie nebo stížnost musí mít písemnou formu (tj. formu dopisu, faxové nebo e-mailové zprávy) a obsahovat alespoň následující údaje:
 - a) označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost;
 - b) identifikační údaje osoby, která reklamaci nebo stížnost podává;
 - c) předmět reklamacie nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamacie nebo stížnost podávána;
 - d) čeho se osoba podávající reklamaci nebo stížnost domáhá;
 - e) datum a (v případě dopisu nebo faxu) podpis.
- 1.2.2 V případě reklamacie se spotřebiteli vydá písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamacie a jaký způsob vyřízení reklamacie spotřebitel požaduje.

1.3 KOMPETENCE PRO VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ

- 8.3.1 Vedoucí oddělení, jehož činnosti se reklamacie nebo stížnost týká, odpovídá za včasné a správné prošetření a vyřízení reklamacie nebo stížnosti, včetně zjištění, zda je reklamacie nebo stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná.
- 8.3.2 Útvar compliance nebo pracovník pověřený výkonem compliance (dále jen „compliance“) vyřizuje reklamacie nebo stížnosti závažného charakteru nebo vyjadřující nesouhlas s vyřízením původní reklamacie nebo stížnosti. O zvláště závažných reklamacích nebo stížnostech informuje compliance předsedu představenstva společnosti, který schvaluje návrh odpovědi.

1.4 POSTUP A LHŮTY PRO VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ

- 1.4.1 Reklamacie a stížnosti musí být vyřízeny včetně odstranění vady nejpozději do 30 dnů ode dne jejich doručení, pokud s klientem nebude dohodnuta lhůta delší. V případě reklamacie rozhodne pověřený pracovník o reklamaci do 3 pracovních dnů ode dne, kdy byla doručena; do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady.
- 1.4.2 O vyřízení reklamacie nebo stížnosti musí příslušné oddělení podat stěžovateli zprávu, a to i v případě zjištění, že reklamacie nebo stížnost není oprávněná. Odpověď má zpravidla stejnou formu jako reklamacie nebo stížnost, na kterou se odpovídá. Odpověď stěžovateli podepisuje, resp. zasílá e-mailem vedoucí oddělení, které je příslušné k vyřízení, nebo obchodní ředitel, případně příslušný člen představenstva.
- 1.4.3 Za vyřízenou je možno reklamaci nebo stížnost považovat i tehdy, jestliže byl pořízen zápis o jednání za účasti vedoucího pracovníka oddělení, jehož se reklamacie nebo stížnost týkala, a stěžovatele, v němž stěžovatel svým podpisem projevil souhlas s přijatými závěry a s tím, že již nežádá podání zprávy.
- 1.4.4 V případě oprávněné, nebo částečně oprávněné reklamacie, na základě které, má dojít k výplatě finanční částky nebo k jinému majetkovému plnění zákazníkovi, se toto majetkové plnění provede na základě písemného záznamu podepsaného zákazníkem a společností, nebo na základě písemné dohody. Písemný záznam nebo dohoda musí obsahovat zejména vymezení předmětu reklamacie, poskytnuté plnění, způsob poskytnutí plnění a číslo účtu zákazníka. Výše uvedené neplatí pro částky do 10 000 Kč.