

Reklamační řád

1. Úvod

(1) Tento Reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti **FORTISSIMO, spol. s r.o.**, IČ 633 21 521, se sídlem Lidická 1264, Třinec, PSČ 739 61 zapsané v OR vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 8296 (dále jen „**Společnost**“).

(2) Klient Společnosti je oprávněn podat reklamaci v případě, že se domnívá, že Společnost nedodržela sjednané smluvní podmínky, nebo nesplnila povinnosti plynoucí z právních předpisů. Reklamační řád se vztahuje nejen na řešení reklamací, ale i stížností, tj. podání, v nichž stěžovatel žádá o ochranu svých zájmů neupravených smluvním závazkovým vztahem se Společností (např. nevhodné chování). Pro reklamaci nebo stížnost se dále v Reklamačním řádu používá souhrnné označení „**reklamace**“. Pro klienta i stěžovatele se v tomto Reklamačním řádu používá souhrnné označení „**Klient**“.

2. Obecné zásady

(1) Tento Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování reklamací Klientů.

(2) O všech přijatých reklamacích vede Společnost vnitřní evidenci, ve které je zejména, nikoliv však výlučně, uvedena informace o datu přijetí reklamace, o výsledku reklamačního řízení a o informacích předaných Klientovi včetně data a způsobu předání.

3. Náležitosti reklamace

(1) Reklamace musí obsahovat níže uvedené údaje o Klientovi:

- jméno a příjmení / obchodní firmu Klienta,
- telefonní a e-mailový kontakt,
- číslo rámcové smlouvy, pokud byla uzavřena,
- číslo platebního příkazu, ke kterému se reklamace vztahuje,
- druh a číslo obchodu, kterého se reklamace týká,
- identifikaci osoby, vůči které stížnost směřuje,
- přesný důvod reklamace, tzn. konkrétní popis problému, který je Společnosti vytýkán, spolu s určením, čeho se Klient domáhá,
- kopii smluvní dokumentace či jiné podklady (např. výpis z účtu, kopie příkazu k úhradě, smlouva apod.), kterých se reklamace týkají.

(2) Pokud je Klient zastoupen na základě plné moci, je vyžadována plná moc udělená Klientem s úředně ověřeným podpisem.

4. Podání a průběh reklamace

(1) Vady plnění je nutné uplatnit reklamací bez zbytečného odkladu poté, co Klient vady plnění zjistil, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními a právními předpisy a současně nejpozději v promlčecí lhůtě. Právo na náhradu škody může Klient u Společnosti uplatnit ve tříleté lhůtě běžící ode dne, kdy se dozvěděl nebo mohl dozvědět o škodě a o tom, kdo za ni odpovídá. Z promlčených nároků Společnost plnění neposkytuje.

(2) Reklamaci lze podat:

- písemně na adresu sídla Společnosti: Lidická 1264, Třinec, PSČ 739 61
- písemně na e-mailovou adresu: reklamace@devizy.cz

(3) Po doručení je reklamacie předána k vyřízení odpovědnému pracovníkovi.

(4) Lhůta pro vyřízení reklamacie činí 30 kalendářních dnů. V případě řešení reklamacie **z oblasti platebních služeb** činí lhůta pro vyřízení reklamacie v souladu se zákonem o platebním styku **15 pracovních dnů** a začíná běžet dnem následujícím po doručení reklamacie do sídla Společnosti. Vyřizování reklamací probíhá v pořadí, v jakém byly Společnosti doručeny.

(5) Brání-li Společnosti odpovědět do 15 pracovních dnů překážka nezávislá na její vůli, sdělí Klientovi v této lhůtě důvod překážky a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů od data obdržení reklamacie a informuje Klienta o dalším zvoleném postupu, zejména o nejbližším termínu, v němž bude reklamacie vyřízena. Nebudou-li podklady k reklamaci dodané Klientem kompletní, vyhrazuje si Společnost právo požádat Klienta o doplnění chybějících údajů. Lhůta k vyřízení reklamacie dle předchozího odstavce tak začíná běžet až poté, co Klient Společnosti dodá veškeré chybějící údaje.

(6) Reklamacie nebude přijata a dále zpracovávána v případě kdy:

- nebyl dodržen způsob, forma nebo náležitosti podání reklamacie uvedené v čl. 3 a 4 tohoto Reklamačního řádu, a to ani v dodatečné lhůtě, kterou společnost poskytla pro doplnění nebo opravu podání,
- ve věci samé bylo zahájeno řízení před soudem nebo rozhodcem nebo již soud či rozhodce ve věci rozhodl,
- osoba, která podala reklamaci, není Klientem Společnosti, nebo je zastoupena zmocněncem na základě nedostatečné plné moci,
- reklamacie se netýká nabízených produktů či služeb Společnosti,
- je podání reklamacie zcela zjevně zneužitím institutu reklamací a stížností,
- uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů.

(7) Reklamacie bude zamítnuta rovněž v případě, že je reklamacie týkající se stejného předmětu podána opakovaně a nepřináší žádné nové skutečnosti. Klient bude o této skutečnosti písemně informován.

(8) Pokud důvody pro odmítnutí reklamacie podle odstavce (6) nebo (7) odpadnou, Společnost reklamaci vyřídí, přičemž lhůty pro její projednání začnou běžet ode dne, kdy daný důvod odpadl.

(9) O výsledku řešení reklamacie bude Klient vyzooměn prostřednictvím emailu či jiným způsobem sjednaným s Klientem. Za den doručení výsledku řešení reklamacie se považuje den doručení emailové zprávy anebo převzetí doporučeného dopisu. Pokud email nebo dopis nebude doručen a bude Společnosti vrácen jako nevyzvednutý (platí pouze pro dopis) či nedoručitelný, považuje se za den doručení den, kdy byl dopis vrácen na adresu Společnosti.

(10) Náklady na vyřízení reklamacie nese Společnost. Náklady Klienta spojené s přípravou a uplatněním reklamacie nese Klient. Společnost si vyhrazuje právo účtovat náklady reklamacie Klientovi v případě, že je reklamacie týkající se stejného předmětu podána opakovaně a nepřináší žádné nové skutečnosti, nebo v případě zjevně neoprávněné nebo nesmyslné reklamacie.

(11) V případě nespokojenosti Klienta s vyřízením reklamacie je Klient oprávněn obrátit se za účelem mimosoudního řešení sporu na:

- Kancelář finančního arbitra (www.finarbitr.cz) se sídlem Legerova 69, 110 00 Praha 1 pro oblast finančních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitroví, ve znění pozdějších předpisů;
- Českou obchodní inspekci (www.coi.cz) nebo subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu a zveřejněný na jeho internetových stránkách (www.mpo.cz) v případech, kdy není dána působnost finančního arbitra.

(12) Klient se dále může obrátit na Českou národní banku (www.cnb.cz), se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, která je orgánem dohledu nad dodržováním povinností Společnosti.

(13) V případě mimosoudního řešení sporu není dotčeno právo Klienta obrátit se na soud.

5. Závěrečná ustanovení

(1) Postupy stanovené v tomto Reklamačním řádu jsou závazné pro všechny Klienty Společnosti, jakož i pro všechny její pracovníky.

(2) Reklamační řád je k dispozici na webových stránkách společnosti a v sídle Společnosti.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1. dubna 2018.