

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 Husova 282, Staré Město, 739 61 Třinec, 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 reklamače, o výsledku reklamačního řízení a o informacích předaných Klientovi včetně data a způsobu předání.

3. Náležitosti reklamače

- (1) Reklamače 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 reklamače vztahuje,
 - druh a číslo obchodu, kterého se reklamače týká,
 - identifikaci osoby, vůči které stížnost směřuje,
 - přesný důvod reklamače, 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 reklamače týká.
- (2) Pokud je Klient zastoupen na základě plné moci, je vyžadována plná moc udělená Klientem s úředně ověřeným podpisem.

4. Podání a průběh reklamače

- (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: Husova 282, Staré Město, 739 61 Třinec
 - písemně na e-mailovou adresu: reklamače@devizy.cz
- (3) Po doručení je reklamače předána k vyřízení odpovědnému pracovníkovi.
- (4) Lhůta pro vyřízení reklamače činí 30 kalendářních dnů. V případě řešení reklamače **z oblasti platebních služeb** činí lhůta pro vyřízení reklamače v souladu se zákonem o platebním styku **15 pracovních dnů** a začíná běžet dnem následujícím po doručení reklamače 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 reklamače a informuje Klienta o dalším zvoleném postupu, zejména o nejbližším termínu, v němž bude reklamače vyřízena. Nebudou-li podklady k reklamaci dodané Klientem kompletní, vyhrazuje si Společnost právo požádat Klienta o doplnění chybějících údajů. Lhůta k vyřízení reklamače dle předchozího odstavce tak začíná běžet až poté, co Klient Společnosti dodá veškeré chybějící údaje.
- (6) Reklamače nebude přijata a dále zpracovávána v případě kdy:
 - nebyl dodržen způsob, forma nebo náležitosti podání reklamače 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,
 - reklamače se netýká nabízených produktů či služeb Společnosti,
 - je podání reklamače zcela zjevné zneužití 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 vyrozuměn 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 arbitrovi, 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.