

Pracovní předpis

č. PŘ/1/7/2020

Vyřizování stížností a reklamací spotřebitelů

<i>Účinnost od:</i>	1.7.2020
<i>Ruší se:</i>	
<i>Určeno pro:</i>	<ul style="list-style-type: none">• společnost• klienty společnosti
<i>Útvarová gesce:</i>	<ul style="list-style-type: none">• jednatel společnosti
<i>Schválil:</i>	Ing. Petr Hlaváč

Obsah:

1. Úvod
2. Forma podání reklamace a stížnosti
3. Podání a vyřízení reklamace/stížnosti
4. Pravidla pro vyřízení stížnosti/reklamace

Příloha č. 1 – Reklamační formulář

Příloha č. 2 – Formulář pro stížnost

Příloha č. 3 – Stanovisko společnosti reklamace/stížnost

1. Úvod

Tento pracovní předpis upravuje pravidla pro vyřizování stížností a reklamací spotřebitelů. Předpisem je upravena forma podání stížnosti/reklamace a postup při jejím vyřizování a prošetřování.

Reklamace je pro účely tohoto předpisu definována jako požadavek klienta na nápravu stavu, který klient považuje za závadný, nebo na nápravu věcné chyby vzniklé v souvislosti s poskytnutým plněním z obchodního vztahu uzavřeném mezi klientem a společností *FinDirectia s.r.o.* (dále jen „společnost“).

Stížnost je pro účely tohoto předpisu definována jako sdělení klienta týkající se skutečného či domnělého porušení jeho práva nebo práv, jeho zájmů či porušení obecně závazných právních norem společností nebo jejich zaměstnanci.

Tento pracovní předpis obsahující údaje o interním mechanismu vyřizování stížností a reklamací a údaje o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím finančního arbitra dle § 92 odst. 1 c) a d) ZSÚ je trvale přístupný pro informaci veřejnosti (např. žadatelé, klienti, spolupracující partneři apod.), a to v tištěné podobě v sídle společnosti nebo elektronicky na jejich webových stránkách, a to pod označením „Reklamační řád“.

Za zajištění zpřístupnění pravidel a postupů veřejnosti, v rozsahu tohoto předpisu a jeho distribuci, odpovídá jednatel.

2. Forma podání reklamace a stížnosti

Řešení stížností a reklamací spadá v plném rozsahu do kompetence jednatele společnosti s tím, že pro podání svých stížností nebo reklamací mohou klienti využít:

- a) osobního kontaktu na adrese obchodní provozovny společnosti (Uruguayská 380/17, Praha 2 120 00),
- b) telefonicky, na čísle +420 774 201 363,
- c) elektronicky, na mailové adrese info@findirectia.cz
- d) písemně, na adrese obchodní provozovny společnosti nebo adrese sídla společnosti

Pro podání stížností a reklamací se klientům doporučuje využití některé z možností uvedených pod body c). d) nebo e).

Rozhodne-li se klient podat svou reklamaci nebo stížnost osobně, je nutné si za tímto účelem a na výše uvedeném telefonním čísle, předem domluvit schůzku.

Vlastní reklamace nebo stížnost je podávána na formuláři, který tvoří přílohou tohoto předpisu. Formulář je klientům k dispozici na adrese obchodní provozovny společnosti nebo v elektronické podobě na její webových stránkách. Na požádání může být klientovi rovněž společností zaslán na jeho adresu, a to následně poté, co bude společnost ve věci stížnosti nebo reklamace klientem kontaktována.

Reklamace/stížnost musí obsahovat minimálně následující informace:

- Jméno a příjmení klienta.
- Datum narození nebo rodné číslo.
- Korespondenční či kontaktní adresu.
- Telefonní číslo a email.
- Číslo smlouvy, které se reklamace/stížnost týká nebo jinou, konkrétní identifikaci předmětné události.
- Vymezení důvodu reklamace/stížnosti.
- Vlastnoruční podpis klienta nebo podpis zmocněnce jako osoby, která je zmocněna k jeho zastupování, přičemž v tomto případě je nutno doložit ověřenou kopii plné moci.
- Kopii smlouvy či jiné podklady, které prokazují oprávněnost reklamace / stížnosti.

Požaduje-li klient v souvislosti se svou reklamací/stížností konkrétní nápravu nebo konkrétní náhradu, musí být tato skutečnost, včetně zdůvodnění v příslušném podání uvedena.

3. Podání a vyřízení reklamací/stížností

Reklamacie nebo stížnost je nejpozději v termínu den následující po dni jejího podání klientem zaevidována a následně zpracována, a to včetně zajištění vyjádření útvaru společnosti, jejího zaměstnance nebo obchodního partnera, jehož činnosti se stížnost či reklamacie týká.

Klient, resp. subjekt, který reklamaci nebo stížnost podal je o výsledku jejího vyřízení informován prostřednictvím formuláře Stanovisko společnosti – reklamacie/stížnost, obsaženém v příloze tohoto předpisu.

Stanovisko společnosti k podání klienta je klientovi zasíláno včetně zdůvodnění.

Řádně vyplněný a společností podepsaný formulář je klientovi, který reklamaci nebo stížnost podal zasílán na vědomí zpravidla stejnou formou, jakou byla stížnost nebo reklamacie jím podána (písemně na adresu klienta nebo prostřednictvím e-mailu; v případě e-mailu se jedná o scan příslušného dokumentu).

Následně, po vyznění klienta o stanovisku společnosti k jeho podání poskytne společnost klientovi lhůtu v délce 10 pracovních dnů pro osobní projednání výsledku šetření.

4. Pravidla pro vyřízení stížností / reklamací

- Reklamacie/stížnosti jsou vyřizovány v pořadí, v jakém byly doručeny, nejedná-li se o reklamaci nebo stížnost hodnou zvláštního zřetele.
- Lhůta na vyřízení reklamacie/stížnosti činí 30 pracovních dnů ode dne jejího doručení.
- Při prošetřování reklamacie/stížnosti bude detailně zjištěn skutkový stav věci formou vyžádání si nezbytných informací a podkladů od dotčených subjektů.
- Po identifikaci příčin a případných pochybení je klientovi podáno stanovisko písemnou formou dopisem, a to na kontaktní či korespondenční adresu nebo emailem, a to na emailovou adresu, kterou klient uvedl v reklamaci/stížnosti.
- Společnost vede vnitřní evidenci o všech přijatých reklamacích a stížnostech, o způsobu jejich řešení, o výsledcích šetření a informacích předávaných klientům.
- Veškerá dokumentace související s podanou stížností/reklamací je společností řádně archivována, a to po dobu 10ti let.
- Na požádání informuje společnost klienta o svých pravidlech nakládání se stížnostmi/reklamacemi a jejich archivačních lhůtách. Informace jsou poskytovány v písemné formě.
- Reklamacie nebo stížnosti hodné zvláštního zřetele jsou takové reklamacie nebo stížnosti, s nimiž je spojena škoda nebo hrozí vznik škody nemalého rozsahu, a to jak v rovině finančně-hmotné, tak reputační.
- Reklamacie a stížnosti hodné zvláštního zřetele jsou vyřizovány prioritně ve lhůtě nejpozději do 3 pracovních dnů nebo v závislosti na termínu hrozícího prodloužení nebo škody.
- Společnost spolu s informací o vyřízení stížnosti/reklamace informuje klienta rovněž o možnosti řešení sporu mezi ní a klientem mimosoudní cestou prostřednictvím finančního arbitra.
- Informace je poskytována písemnou formou, jako součást stanoviska společnosti k podání klienta a její nezbytnou součástí je i uvedení kontaktních údajů na finančního arbitra, jako subjekt mimosoudního řešení sporů.
- Za účelem řešení sporu mezi věřitelem a dlužníkem je oprávněn obrátit se na finančního arbitra pouze dlužník (klient – spotřebitel), nikoliv věřitel (společnost).
- Alternativou řešení sporu mezi společností a klientem je rovněž místně příslušný, nezávislý soud.

Sídlo finančního arbitra:

adresa: Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1

tel: +420 257 042 070

mail: arbitr@finarbitr.cz

www.finarbitr.cz.

Příloha č. 1

Reklamační formulář

Jméno a příjmení:	
Datum narození / rodné číslo:	
Korespondenční adresa:	
Telefonní číslo:	
Email:	
Číslo smlouvy:	
Důvod reklamace:	
Datum a podpis klienta:	

Číslo reklamace:	
-------------------------	--

Příloha č. 2

Formulář pro stížnost

Jméno a příjmení:	
Datum narození / rodné číslo:	
Korespondenční adresa:	
Telefonní číslo:	
Email:	
Číslo smlouvy:	
Důvod stížnosti:	
Datum a podpis klienta:	

Číslo stížnosti:	
-------------------------	--

Stanovisko společnosti – reklamace / stížnost

Jméno a příjmení:	
Datum narození / rodné číslo:	
Korespondenční adresa:	
Telefonní číslo:	
Email:	
Číslo smlouvy:	
Důvod stížnosti:	
Stanovisko společnosti:	
Informace pro klienta:	<ul style="list-style-type: none"> - Klient má možnost osobně, s odpovědným zástupcem společnosti, projednat závěry jeho podání uvedené v tomto stanovisku, a to ve lhůtě do 10 pracovních dnů od data vyhotovení tohoto stanoviska. Termín jednání lze domluvit na tel. č. + 420 774 201 363 nebo prostřednictvím e-mailu: info@findirectia.cz. - V souladu se zákonem má Klient možnost řešit spor vzniklý se společností mimosoudní cestou, a to prostřednictvím finančního arbitra se sídlem Legerova 1581/69, Praha 1, 110 00, tel.: +420 257 042 070, mail: arbitr@finarbitr.cz, www.finarbitr.cz
Společnost:	<i>FinDirectia s.r.o.</i> IČO: 091 10 500 se sídlem: V Pořadí 384, 252 26 Třebotov
Datum a podpis oprávněné osoby:	

Číslo stížnosti / reklamace:	
------------------------------	--