

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tato pravidla vyřizování stížností a reklamací – REKLAMAČNÍ ŘÁD (dále jen REKLAMAČNÍ ŘÁD) vydaná společností PAVEL KUBEŠ, IČO 447 069 01, se sídlem Drobovice 157, Drobovice, 286 01 Drobovice (dále jen „Společnost“) upravují postup Společnosti a Klienta při uplatňování reklamace v případech, kdy se Klient domnívá, že Společnost jednala v rozporu s platnými a účinnými právními předpisy, či v rozporu se smluvními ujednáními, popř. není spokojen s postupem Společnosti při jednáních, a dále upravuje způsob komunikace mezi Klientem a Společností při vyřizování uplatněné reklamace. Přičemž Klientem se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí osoba, která je ve smluvním vztahu se Společností na základě „Záznamu jednání s Klientem“, právní nástupce Klienta, osoba zastupující Klienta na základě plné moci či rozhodnutí soudu.

Jak probíhá reklamace

- Reklamaci může Klient podat telefonicky na infolince +420 737174020, elektronicky vyplněním reklamačního [formuláře](#) na webu servisfinanci.cz, e-mailem na [emailovou adresu](#), nebo písemně odesláním na kontaktní adresu naší společnosti: U Křižovatky 608, Kolín-Kolín IV, PSČ 28002.
- Každou reklamaci archivujeme v elektronické formě. Při podání reklamace telefonicky mohou být hovory nahrávány, telefonická reklamace je přijata okamžikem přijetí hovoru. U ostatních forem podání reklamace potvrzujeme přijetí reklamace emailem, případně potvrzovací SMS.

Co je třeba uvést

- V reklamaci je nutné uvést své jméno a příjmení, telefonní číslo a e-mailovou adresu.
- Dále uveďte, čeho se reklamace týká, v čem spatřujete naše pochybení, důležitá data, čísla, částky a Vámi navrhované řešení. Tyto informace přispějí k rychlejšímu vyřízení Vaší reklamace. Přiložte případně také dokumenty, kterých se reklamace týká.
- Reklamaci by měl Klient uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co se dozvěděl o skutečnostech, kterou jsou předmětem reklamace.

Jaké jsou lhůty k vyřízení reklamace

- Reklamaci vyřizujeme vždy co nejdříve, max. však do 30 kalendářních dnů od doručení Vaší reklamace nám. Je možné, že Vás budeme kontaktovat kvůli doplnění nebo upřesnění některých informací. Doba čekání na doplnění údajů z Vaší strany se do uvedené 30denní lhůty nezapočítává.
- Pokud reklamaci nemůžeme vyřídit v této lhůtě, sdělíme Vám důvod a předpokládaný termín vyřízení.

Jakým způsobem Vám sdělíme naši odpověď na reklamaci

- Odpověď na Vaši reklamaci Vám sdělíme v písemné podobě, a to na Vámi sdělenou e-mailovou adresu, případně na Vámi sdělenou adresu bydliště.

Co když nesouhlasíte s výsledkem reklamace

- Pokud nejste s vyřízením reklamace spokojeni, můžete se s opakovanou reklamací obrátit na nadřízeného zaměstnance p. Pavel Kubeš, elektronicky na [emailovou adresu](#), reklamaci znovu
- prošetří a o výsledku Vás bude informovat ve lhůtách a způsobem stanovených tímto reklamačním řádem.
- V případě, že jsme na Vaše dotazy a argumentace už odpověděli, můžeme Vás při opakované reklamaci odkázat na naše předchozí vyjádření.

Na koho se dále můžete obrátit

- Pokud i nadále nesouhlasíte s vyřízením reklamace, můžete se obrátit na nezávislé instituce.
- V zákonem stanovených případech na Finančního arbitra. Finanční arbitr je státní orgán mimosoudního řešení některých sporů na finančním trhu, jehož působnost je vymezena zákonem č. 229/2002 Sb. (více na www.finarbitr.cz).
- V zákonem stanovených případech na Českou národní banku se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, www.cnb.cz
- Právo Klienta obrátit se na soud není tímto dotčeno.

Závěrečná ustanovení

- Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 01. 04. 2018.
- Tento reklamační řád může být Společností měněn. Každá změna reklamačního řádu nabývá vždy účinnosti dnem jejího zveřejnění na níže uvedených internetových stránkách.