

Reklamační řád

společnosti Fincentrum a.s., IČO 26250357, sídlem: Pobřežní 620/3, Praha 8, 186 00,

zapsané v OR vedeném Městským soudem Praha, oddíl B, vložka 7801

I. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád upravuje rozsah odpovědnosti společnosti Fincentrum a.s. (dále jen Fincentrum) za vady při poskytování služeb, zprostředkovatelské a jiné obdobné činnosti (dále jen Reklamační řád).

Reklamační řád současně stanovuje základní zásady a principy při uplatňování práv zákazníků, kterým jsou tyto služby a činnosti poskytovány nebo které je jinak užívají.

„Zákazníkem“ se pro účely tohoto Reklamačního řádu míní spotřebitel ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb. (o ochraně spotřebitele).

II. Rozsah odpovědnosti

(1) Fincentrum odpovídá zákazníkovi za kvalitu a rozsah služeb a dalších činností, které poskytuje v případě, že:

- smluvně dohodnutá činnost nebyla poskytnuta ve smluvně dohodnutém množství, rozsahu, ceně nebo kvalitě;

- služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným předpisům a smluvním podmínkám, nebo v případě, že za poskytnutou službu nebyla účtována cena odpovídající smluvním podmínkám;

(2) Podmínky pro poskytování služeb a dalších činností vyplývají z uzavřené smlouvy a z příslušných všeobecných obchodních podmínek pro poskytování jednotlivých druhů služeb a činností.

III. Evidence přijatých stížností a reklamací

(1) Veškeré stížnosti od zákazníků na jednání Fincentra nebo obchodních zástupců Fincentra nebo jiné osoby Fincentrem zmocněné jsou evidovány v Knize stížností a reklamací. V Knize stížností a reklamací se neevidují stížnosti anonymní. Kniha stížností a reklamací je vedena v elektronické podobě oddělením Compliance, Knihu stížností a reklamací vede Vedoucí oddělení Compliance.

(2) Do Knihy stížností a reklamací se při obdržení stížnosti запиše datum obdržení stížnosti, stručné shrnutí obsahu stížnosti a stížnosti se přiřadí pořadové číslo. Po vyřízení stížnosti či reklamace se do Knihy stížností запиše datum a výsledek vyřízení stížnosti.

(3) Zápisy do Knihy stížností a reklamací provádí osoba pověřená vyřizováním stížností (dále jen „pověřený pracovník“), tj. určený pracovník oddělení Compliance.

IV. Právo na uplatnění reklamace, lhůty, způsob a místo uplatnění

(1) Každý zákazník má právo na uplatnění reklamace.

(2) Každá reklamace směřující proti rozsahu, ceně a kvalitě poskytnuté služby nebo činnosti bude přijata a vyřízena v souladu s ustanoveními tohoto Reklamačního řádu.

(3) Reklamaci může uplatnit pouze zákazník, v rámci reklamačního řízení je možné zastoupení na základě plné moci - v takovém případě musí být podpis zákazníka na plné moci úředně ověřen. Veškerá jednání a korespondenci, týkající se uplatněné reklamace vede Fincentrum výhradně se zákazníkem nebo s osobou jím písemně zmocněnou.

(4) O veškerých reklamacích, které nebudou Fincentru doručeny v písemné podobě, ale budou uplatněny osobně, bude sepsán reklamační zápis, jehož kopii obdrží zákazník. V případě telefonického, nebo faxového uplatnění reklamace je Fincentrem učiněn záznam s uvedením skutečností, které se týkají předmětu reklamace, včetně data a hodiny uplatnění reklamace.

(5) Pověřený pracovník je povinen zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo na reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje. Pověřený pracovník je dále povinen vydat zákazníkovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení nápravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

(6) Reklamaci kvality, rozsahu nebo ceny služeb nebo činností poskytnutých Fincentrem je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu. Reklamace (stížnost) musí být v případě písemného oznámení doručena na některý z níže uvedených kontaktů:

e-mail: reklamace@fincentrum.com,

fax: + 420 224 832 605

adresa: Fincentrum a.s., Pobřežní 620/3, 186 00 Praha 8

(7) Pracovníkem pověřeným k vyřizování stížností a reklamací je Vedoucí oddělení Compliance. Pověřený pracovník je povinen stížnost či reklamaci úplně a podrobně prošetřit, a to v co nejkratší lhůtě od obdržení reklamace (stížnosti). Reklamaci je pověřený pracovník vyřídit nejpozději do 30 kalendářních dnů. Pokud nemůže být reklamace v této lhůtě vyřízena, je pověřený pracovník povinen zákazníka informovat, z jakých důvodů není možno reklamaci ve lhůtě vyřídit a dohodnout se zákazníkem prodloužení lhůty k vyřízení reklamace. V rámci prošetřování reklamace je pověřený pracovník oprávněn požadovat informace od všech zaměstnanců Fincentra, Spolupracujících obchodníků nebo jiných osob Fincentrem zmocněných.

(8) Po prošetření reklamace je pověřený pracovník povinen informovat stěžovatele o výsledku prošetření, a to písemně podle bodu (5). Pověřený pracovník vede pro každou stížnost či reklamaci složku, která obsahuje stížnost či reklamaci, informaci o výsledku prošetření a všechny listiny týkající se prošetřování reklamace.

(9) V případě nesouhlasu zákazníka s vyřízením stížnosti či reklamace, je tento oprávněn žádat o přezkoumání rozhodnutí Fincentra výkonného ředitele Fincentra.

IX. Náležitosti stížnosti či reklamace

Stížnost nebo reklamace musí být jasná s konkrétním uvedením problému. Musí obsahovat:

- datum,
- identifikaci zákazníka, adresu k zaslání odpovědi,
- popis problému, který je reklamován (v případě stížnosti na Spolupracujícího obchodníka jeho celé jméno),
- další skutečnosti, které mohou mít vliv na posouzení stížnosti či reklamace.

X. Odklad platby

(1) Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti případné platby.

(2) V souvislosti s uplatněnou reklamací může být Fincentrem povolen zákazníkovi odklad platby, a to až do doby vyřízení reklamace. Žádost o povolení odkladu platby lze uplatnit u Fincentra pouze při současném uplatnění reklamace. O povolení či nepovolení odkladu platby bude zákazník informován Fincentrem ve lhůtě do 14-ti kalendářních dnů ode dne doručení žádosti.

XI. Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení

(1) Vzájemné vztahy mezi Fincentrem a zákazníkem, které nejsou výslovně upraveny tímto Reklamačním řádem, se řídí ustanoveními všeobecných podmínek pro poskytování jednotlivých druhů služeb a činností a obecně závaznými právními předpisy zejména pak zákonem č. 634/1992 Sb. (zákon o ochraně spotřebitele).

V Praze dne 1. 9. 2007

Fincentrum a.s.

Ing. Martin Nejedlý

předseda představenstva