

## Reklamační řád

**společnosti Fincentrum a.s., IČO 242 60 444, sídlem: Pobřežní 620/3, Praha 8, 186 00, zapsané v OR vedeném Městským soudem Praha, oddíl B, vložka 18458**

### 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 ust. § 419 zák. č. 89/2012, občanského zákoníku.

### 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 spolupracovníků Fincentra nebo jiných osob Fincentrem zmocněných 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 Pověřený pracovník (viz níže).

(2) Do Knihy stížností a reklamací se při obdržení stížnosti zapíše datum obdržení stížnosti, forma přijetí stížnosti, jméno a příjmení Zákazníka, stručné shrnutí obsahu stížnosti a provede se identifikace spolupracovníka či jiné osoby Fincentrem zmocněné. Fincentrum následně podnikne kroky k vyřízení předmětné stížnosti či reklamace. Po vyřízení stížnosti či reklamace se do Knihy stížností zapíše datum a výsledek vyřízení stížnosti či reklamace.

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

#### **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: [stiznosti@fincentrum.com](mailto:stiznosti@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 Pověřený pracovník. 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 povinen 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, spolupracovníků 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 či stížnosti.

(9) V případě nesouhlasu Zákazníka s vyřízením stížnosti či reklamace, je tento oprávněn žádat o přezkoumání rozhodnutí Fincentra vedoucího oddělení Compliance.

## **V. 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 spolupracovníka či jiné osoby Fincentrem zmocněné, jeho celé jméno),
- další skutečnosti, které mohou mít vliv na posouzení stížnosti či reklamace.

## **VI. 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 kalendářních dnů ode dne doručení žádosti.

## **VII. 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., zákonem o ochraně spotřebitele a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.

V Praze dne 1. 1. 2014

Fincentrum a.s.

JUDr. Vladek Krámek, člen představenstva