

REKLAMAČNÍ ŘÁD

*společnosti FinHeads, s.r.o., se sídlem Halasovo náměstí 112/2, 638 00 Brno, IČO 09528873,
zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 119450
(dále jen „Společnost“)*

1. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád upravuje a stanovuje:

- rozsah odpovědnosti Společnosti za nedostatky při poskytování služeb zprostředkovatelské či jiné obdobné činnosti,
- základní zásady a principy při uplatňování práv klientů,
- náležitosti podání a řešení stížností a reklamací podaných ze strany klientů.

Veškeré podněty, stížnosti a reklamace klientů (dále jen „Stížnost“) jsou pro Společnost cenným zdrojem informací pro další zkvalitňování její činnosti.

2. Právo na uplatnění Stížnosti

Klient má právo kdykoli podat Stížnost:

- na jednání spolupracovníka nebo zaměstnance Společnosti, které podle jeho názoru bylo v rozporu s platnými právními předpisy, případně s oprávněným očekáváním klienta,
- na kvalitu a rozsah služeb poskytovaných Společností.

Právo na podání Stížnosti má pouze klient, jeho zákonný zástupce anebo osoba zastupující klienta na základě úředně ověřené plné moci. Veškerá jednání a korespondence ohledně šetření Stížnosti je vedena výhradně s klientem, resp. jeho zákonným zástupcem anebo zmocněnou osobou.

3. Náležitosti Stížnosti

Stížnost musí obsahovat:

- datum podání Stížnosti
- kontaktní údaje klienta (jméno a příjmení, datum narození) a korespondenční adresu, příp. e – mailovou adresu, na kterou má být zaslán výsledek šetření Stížnosti
- popis případu s uvedením veškerých údajů nezbytných pro jeho šetření
- popis způsobu, jakým byl klient dotčen na svých právech; příp. vyčíslení škody nebo jiné nápravy, které se klient domáhá a doložení dokumentace, která výši škody prokazuje,
- další skutečnosti, které mohou mít vliv na posouzení Stížnosti.

4. Způsob podání a evidence Stížností

Stížnost může být ze strany klienta podána:

- a) písemnou formou na adresu sídla Společnosti,
- b) e-mailovou zprávou na adresu info@finheads.cz,
- c) prostřednictvím datové schránky (ID schránky a93j7ty),
- d) přes zaměstnance nebo spolupracovníka Společnosti.

Pokud je Stížnost podle ustanovení bodu 4. písmena d) podána:

- telefonicky, je příslušná osoba povinna poučit klienta o možnosti podat Stížnost dle bodu 4 písmena a) – c) a upozornit, že klient může být ze strany Společnosti vyzván k doplnění Stížnosti zejména z důvodu jednoznačné identifikace klienta či ochrany jeho osobních údajů,
- osobně, je příslušná osoba povinna pomoci zaznamenat Stížnost a následně ji bez zbytečného odkladu za klienta podat, pokud o to klient požádá.

Veškeré Stížnosti jsou interně evidovány pověřenou osobou v elektronické podobě. Do evidence je zapsáno datum obdržení Stížnosti, jméno a příjmení klienta, stručné shrnutí obsahu Stížnosti, identifikace osoby určené k vyřizování Stížnosti a následně datum a výsledek vyřízení Stížnosti.

5. Přijetí a vyřízení Stížnosti

Společnost je povinna klientovi zaslat potvrzení o přijetí Stížnosti a seznámit jej s reklamačním řádem Společnosti. **Lhůta pro vyřízení je 30 kalendářních dnů od přijetí Stížnosti.** Pokud nemůže být Stížnost v uvedené lhůtě vyřízena, Společnost je povinna klienta informovat o důvodech nedodržení lhůty, aktuálním stavu řešení a dalším postupu včetně náhradní lhůty pro vyřízení Stížnosti.

Společnost si vyhrazuje právo vyžádat bez zbytečného odkladu od klienta doplnění Stížnosti tak, aby bylo umožněno její úspěšné vyřešení. V takovém případě je lhůta k vyřízení Stížnosti pozastavena či přerušena do doby doručení doplňujících údajů klientem Společnosti. V případě neposkytnutí součinnosti při řešení Stížnosti ze strany klienta může být Stížnost pro nekompletnost zamítnuta.

6. Podání odvolání, zvláštní ustanovení

V případě nespokojenosti klienta s výsledkem řešení Stížnosti ze strany Společnosti může klient do 30 dnů od doručení rozhodnutí podat odvolání. Pokud jsou ze strany klienta uvedeny v podnětu nové skutečnosti nebo tvrzení, nepovažuje se tento podnět za odvolání, ale za doplnění původní Stížnosti.

Klient má právo obrátit se na příslušný orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je ve smyslu Zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele:

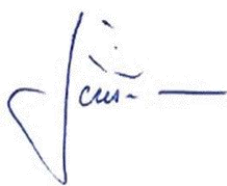
- a) Finanční arbitr (www.finarbitr.cz) v oblasti finančních služeb zprostředkovaných Společností, a to v rozsahu působnosti stanoveném Zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi,
- b) Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven (www.ombudsmancap.cz) v oblasti pojištění,

- c) Česká obchodní inspekce (www.coi.cz),
- d) Česká národní banka (www.cnb.cz), která je orgánem dohledu ve věci distribuce finančních produktů.

7. Závěrečné ustanovení

Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách Společnosti www.finheads.cz a je platný od 1.11.2021.

Za FinHeads, s.r.o.



Jiří Kresan, jednatel



Ing. Lukáš Buřík, jednatel