

## Reklamační řád

společnosti Finservis.com s.r.o., se sídlem Na Rozdílu 719/26, 160 00 Praha 6, IČ: 27137252, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 99066, platný od 29.7.2010.

1. Tento reklamační řád upravuje postup při podávání reklamací či podnětů ze strany klientů a současně postup Finservis.com s.r.o. při jejich řešení. Tento postup je pro všechny zúčastněné strany závazný.
2. Reklamaci či podnět je možné podat ze strany klienta pouze písemně těmito způsoby:
  - a) dopisem na adresu sídla společnosti Finservis.com s.r.o. prostřednictvím držitele poštovní licence
  - b) e-mailem opatřeným zaručeným elektronickým podpisem klienta
3. Reklamace musí obsahovat jméno, příjmení a adresu trvalého bydliště klienta. Pokud je klientem právnická osoba, uvádí se místo toho její obchodní firma či název a adresa jejího sídla.
4. Reklamce či podnět musí obsahovat, kromě pravdivého popisu případu s uvedením údajů nezbytných pro jeho řešení a popis způsobu, jakým byl klient dotčen na svých právech, i relevantní důkazní materiály, na jejichž základě je možné objektivně reklamaci či podnět vyřešit, a to ve formě příloh.
5. Pokud klient uvede nepravdivé nebo hrubě zkreslené údaje, popř. zamlčí podstatné údaje, bude jeho reklamace či podnět odložen.
6. V případě, že součástí reklamace či podnětu nejsou dostačující informace a důkazní materiály, společnost Finservis.com s.r.o. si vyhrazuje právo žádat jejich doplnění či upřesnění.
7. Pokud klient nevyhoví žádosti dle bodu 5 ve lhůtě v ní uvedené, bude reklamace či podnět odložen.
8. Společnost Finservis.com s.r.o. předá reklamaci či podnět k vyřízení příslušnému pracovníkovi, který si vyžádá stanovisko a důkazní materiály od spolupracovníka Finservis.com s.r.o., jehož se reklamace či podnět týká.
9. Veškerá dokumentace je předána některému z vedoucích pracovníků Finservis.com s.r.o., který na základě předložených důkazů rozhodne o konečném vyřízení reklamace či podnětu.
10. Reklamaci není možné řešit v její podstatě, jestliže:
  - a) případ popsáný v reklamaci se netýká chování společnosti Finservis.com s.r.o., jí nabízených produktů ani jejich zástupců
  - b) ve věci rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé bylo před takovým orgánem již zahájeno
11. Písemné stanovisko k reklamaci či podnětu, popř. sdělení o přijatých opatřeních, je klientovi sděleno písemnou formou zpravidla do 30 dnů ode dne doručení reklamace či podnětu, resp. všech podkladů, které jsou nezbytné k vyřízení reklamace či podnětu.
12. Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách společnosti Finservis.com s.r.o. na adrese [www.finservis.com](http://www.finservis.com).
13. Veškerá další práva, povinnosti, postupy a lhůty týkající se reklamací zde neuvedené se řídí platnými právními předpisy.