

Výňatek z Reklamačního řádu

Účinnost od: 01. 01. 2021

OBSAH

1. ZÁKLADNÍ ZÁSADY	2
2. FORMA A NÁLEŽITOSTI REKLAMACE	2
3. PROCES VYŘÍZENÍ REKLAMACE	3
4. EVIDENCE A POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ	3

1. Základní zásady

S cílem naplnit právo zákazníků a potenciálních zákazníků vyjádřit nespokojenost s poskytovanými službami a tímto zajistit řádnou ochranu zákazníka, a zároveň s cílem kontinuálně zlepšovat kvalitu poskytovaných služeb, Aisa International s.r.o. (dále jen „**Společnost**“) tímto stanovuje a zavádí postupy pro náležité monitorování a řešení stížností a reklamací zákazníků a potenciálních zákazníků (dále též jen „**zákazník**“).

Postupy pro monitorování a řešení stížností a reklamací zákazníků jsou revidovány alespoň jednou ročně a jsou schvalovány Řídícím orgánem Společnosti.

Každý zákazník je oprávněn podat stížnost anebo reklamaci vůči Společnosti (dále společně též jen „**Reklamace**“). Zákazník je oprávněn podat Reklamaci bezplatně.

Pravidla pro přijímání a vyřizování Reklamací, včetně kontaktních údajů osoby odpovědné za přijímání a řešení Reklamací, jsou přístupná všem zákazníkům bezplatně způsobem umožňujícím dálkový přístup, a to prostřednictvím webových stránek Společnosti. Dále je mohou zákazníci na požádání obdržet v papírové formě v sídle Společnosti, či po vzájemné dohodě formou jiného trvalého nosiče dat.

Funkci správy a vyřizování Reklamací zajišťuje pracovník pověřený funkcí Compliance. V souladu se Statutem Compliance je tímto zajištěno řádné a nezávislé posouzení Reklamace a nároků zákazníka.

Compliance officer předloží Řídícímu orgánu Společnosti alespoň jednou ročně ucelený přehled hlášených Reklamací, včetně informace o přijatých nápravných opatřeních, nebo nápravných opatřeních, jež mají být přijata, jakožto i vyhodnocení rizik identifikovaných z přijatých Reklamací, a též ucelené zhodnocení funkčnosti systému evidence a řešení stížností.

2. Forma a náležitosti reklamace

Reklamace jsou přijímány v písemné formě, a to na korespondenční adrese Společnosti (Štítného 202/35, Praha 3, 130 00)

V Reklamaci je zákazník povinen uvést údaje o osobě zákazníka tak, aby mohla být provedena jeho identifikace. S cílem rychlého vyřízení Reklamace je třeba uvést telefonické, popř. e-mailové spojení. Pro řádné prošetření Reklamace je dále třeba uvést zejména popis případu s uvedenými daty, čísly, částkami a vyjádřením požadavku na řešení. K Reklamaci by měla být přiložena dokumentace dokládající příslušná tvrzení, je-li to možné. Kopie zásadních dokumentů je vhodné dodat úředně ověřené. V případě, že Reklamaci podává za zákazníka třetí osoba, musí být součástí Reklamaci plná moc, ze které vyplývá oprávnění třetí osoby Reklamaci za zákazníka podat.

Společnost si vyhrazuje právo nepřijmout reklamaci, jestliže:

- není dodržen způsob, forma nebo nejsou splněny jiné náležitosti Reklamace, a to ani v dodatečné lhůtě poskytnuté pro doplnění či opravu;
- již probíhá vyřizování té samé reklamace;
- ve věci rozhodl soud, Finanční arbitr nebo řízení ve věci samé bylo již před soudem či Finančním arbitrem zahájeno;
- uplynuly právními předpisy předepsané skartační lhůty pro relevantní typ dokumentu;
- nejedná se o Reklamaci zákazníka.

3. Proces vyřízení reklamace

Zákazník je o přijetí Reklamace bez zbytečného odkladu písemně vyrozuměn. Společnost v rámci tohoto vyrozumění sdělí zákazníkovi postupy pro přijetí a řešení Reklamací. Zákazník je vyrozuměn též v případě, že Společnost Reklamaci nepřijímá. Tato informace obsahuje důvod nepřijetí Reklamace.

Reklamace jsou vyřizovány co nejdříve bez zbytečného prodlení. Maximální lhůta pro vyřízení Reklamace je 30 kalendářních dnů od doručení Reklamace Společnosti. V případě, že nebyla dodržena některá z podstatných náležitostí Reklamace a Společnost poskytla zákazníkovi dodatečnou lhůtu pro doplnění či opravu, začíná lhůta 30 kalendářních dnů běžet až po doručení všech potřebných informací a dokumentů.

Společnost v rámci vyřešení Reklamace sdělí zákazníkovi stanovisko Společnosti k přijaté Reklamaci včetně odůvodnění. Součástí vyrozumění zákazníkovi je též informace o dalších možnostech zákazníka ve věci řešení Reklamace, včetně možnosti podat stížnost České národní bance, či Finančnímu arbitrovi, a též možnosti podat občanskoprávní žalobu.

Veškerá komunikace je vedena jasně a jednoduchým jazykem, tak aby mu zákazník snadno porozuměl.

Pokud není možné Reklamaci v této lhůtě 30 kalendářních dnů řádně vyřídit, je zákazník informován o důvodu a odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení Reklamace.

Nad rámec výše uvedeného je zákazník, pokud není s vyřízením Reklamace spokojen, oprávněn obrátit se na Dozorčí radu Společnosti.

4. Evidence a poskytování informací

Společnost vede ucelenou evidenci přijatých Reklamací (dále též jen „**Evidence**“). Každou přijatou Reklamaci Společnost bezodkladně zaeviduje, včetně informace o termínu přijetí, podstaty Reklamace, osoby odpovědné za vyřízení, termínu a způsobu vyřízení a opatření přijatých na jejím základě. Veškeré informace zaznamenávané v Evidenci jsou jasné, přesné a aktuální.

Veškeré dokumenty (přijátá Reklamace, záznam vzájemné komunikace, dokumentace prokazující tvrzení Společnosti a zákazníka atd.) týkající se přijaté Reklamace a jejího vyřízení jsou archivovány po dobu uvedenou v Archivačním a Skartačním řádu.

V souladu s příslušnou regulací mohou být informace týkající se přijatých stížností a jejich řešení poskytnuty příslušným organům, České národní bance, či Finančnímu arbitrovi. S cílem ochrany zákazníka, avšak též Společnosti, je v těchto případech kladen důraz na legalitu takového požadavku. Jakékoli informace týkající se přijatých Reklamací mohou být poskytnuty příslušným orgánům, či subjektu alternativního řešení sporů, pouze po předchozím kladném stanovisku Compliance Officeru.