

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti DIVIŠEK s.r.o., IČ 259 46 633, Zapečská 68/II, 503 51 Chlumeck nad Cidlinou, , zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 16857 (dále jen Společnost).

Tento reklamační řád upravuje postupy podání Stížnosti či reklamace ze strany klienta a postup při jejich řešení. Každý klient Společnosti má právo vyjádřit svou nespokojenost s poskytovanými službami či chováním zaměstnanců Společnosti.

Pro tyto účely se

stížností rozumí také **reklamace** ve smyslu zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v platném znění, přičemž Stížností se míní jakékoliv vyjádření nespokojenosti adresované Společnosti nebo jejím zaměstnancům Klientem, kterému byla poskytnuta platební služba, a to za předpokladu, že je jejím předmětem nějaký nedostatek, nesprávné jednání nebo nečinnost Společnosti nebo jejích zaměstnanců při poskytování služeb.

PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnost můžete podat několika způsoby a to:

- zasláním písemnou formou na adresu Společnosti: Zapečská 68/II; 503 51 Chlumeck nad Cidlinou
- emailem na adresu info@deviza.cz; divisek@deviza.cz; platebni@deviza.cz;
- telefonicky 495 484 034; 602 762 742
- faxem 495 484 037
- datovou schránkou : 962y7v9
- osobně na obchodním místě Společnosti. Při osobním podání obdrží klient kopii podané Záznamu o Stížnosti s vyznačením data přijetí, potvrzenou pracovníkem Společnosti a razítkem Společnosti.

Stížnost musí obsahovat:

- jméno, příjmení klienta a platnou adresu, na kterou bude zaslán výsledek šetření reklamace. V případě, že jde o právnickou osobu, uvádí se obchodní firma, název, adresa jejího sídla a kontaktní osoba;
- popis případu s uvedením údajů (daty, čísla, částkami), nezbytných pro řešení reklamace, popř. přílohy obsahující dokumentaci k reklamaci;
- popis způsobu, jak byl klient dotčen na svých právech a vyjádřením požadavku na řešení;
- u písemného podání podpis klienta.

U Stížnosti uveďte označení předmětu stížnosti a pokud je to možné doložte jej příslušným dokladem.

Pro operativní řešení Stížnosti uveďte prosím Vaše telefonické, popř. emailové spojení.

Reklamací nemůžeme přijmout, jestliže:

- není dodržen způsob, forma nebo nejsou splněny náležitosti reklamace, a to ani v dodatečně lhůtě poskytnuté pro doplnění či opravu;
- ve věci rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci bylo před takovým orgánem zahájeno;
- uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů;
- případ popsany v reklamaci se netýká chování Společnosti, jí poskytovaných služeb ani jejich zaměstnanců;
- nejste klientem Společnosti. V tomto případě vítáme Vaše připomínky ke službám společnosti.

LHŮTY

Pro uplatnění reklamace a stížností

Stížnost

Stížnost podejte bez zbytečného odkladu nejpozději však do 30ti kalendářních dnů od vzniku podnětu k podání stížnosti.

Doporučená lhůta pro podání Stížnosti:

- u platební služby do 30ti kalendářních dnů od poukázání peněžních prostředků ve prospěch účtu Společnosti;
- v ostatních případech 30 kalendářních dnů od provedení transakce nebo poskytnutí služby;
- reklamace hotovostních transakcí uplatněte ihned na pokladně Společnosti. Vždy přepočítejte hotovost a zkontrolujte správnost údajů na pokladním dokladu (odpočtu, příjmovém nebo výdajovém dokladu) ihned po jeho převzetí.

Pro vyřízení reklamace a Stížnosti

Reklamací a stížnostmi vyřizujeme co nejdříve. Maximální lhůta pro vyřízení je 15 pracovních dnů od doručení reklamace/Stížnosti do Společnosti. Brání-li Společnosti překážka nezávislá na její vůli vyřídit Stížnost ve lhůtě 15ti pracovních dní ode dne přijetí Stížnosti, sdělí Společnost v této lhůtě stěžovateli překážky, které jí ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení Stížnosti.

Upozornění:

Společnost si vyhrazuje právo vyžádat od klienta doplnění reklamace tak, aby bylo umožněno její úspěšné vyřešení. Pokud klient do 5ti pracovních dnů nedoručí Společnosti doplňující údaje k reklamaci vyžádané Společností, reklamace se zamítá pro nekomplexnost.

INFORMOVÁNÍ KLIENTA O VÝSLEDKU ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI

Stížnost

Odpověď Vám bude doručena nejdéle do 15ti pracovních dnů formou vyřizovacího dopisu, poštou, elektronicky nebo faxem. Vyřizovací dopis lze předložit klientovi k podpisu také při osobním projednání o vyřízení Stížnosti s Klientem.

Náklady spojené s vyřizováním Stížností uplatněných klienty nese Společnost.

ŘEŠENÍ SPORŮ

Pokud nejste s vyřízením Stížnosti spokojeni, může se obrátit na vedení Společnosti. Dále se v případě nespokojenosti s našimi službami či reakcemi můžete obracet na níže uvedené příslušné orgány.

Spory vzniklé při řešení stížnosti mohou být řešeny:

- příslušným soudem;
- finančním arbitrem ČR, a to v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, pokud spor vyplývá z poskytování platebních služeb, pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána pravomoc českého soudu. Ani v těchto případech však není dotčeno právo klienta obrátit se na soud.

Adresa finančního arbitra je:

Finanční arbitř ČR

LEGEROVA 69

110 00 Praha 1

další informace a kontakty: <https://www.finarbitr.cz>

Každý účastník řízení nese své náklady řízení sám, s výjimkou nákladů tlumočení, které podle zákona o finančním arbitrovi nese Společnost. Řízení se nezpoplatňuje v rozhodčím řízení, pokud je rozhodčí doložka mezi Společností a klientem pro řešení tohoto sporu sjednána.

Dozorovým orgánem, kterému je klient oprávněn též podat stížnost je:

Česká národní banka

Na Příkopě 28

115 03 Praha 1

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Vyřizování Stížností týkající se platebních služeb se řídí ustanovením 370/2017 Sb. o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.

Vyřizování ostatních reklamací a stížností se řídí obecně závaznými právními předpisy.

Tento reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem 13. 04. 2018