

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Reklamacie je forma uplatnění práv z odpovědnosti MP PROFIT CZ s.r.o. (dále jen „Společnost“), za porušení jejich povinností ze závazkového vztahu (dále jen „vady plnění“) v době stanovené dle tohoto reklamačního řádu, nejpozději však v promlčecí době.

Článek 1. Předmět reklamace

1.1 Předmětem reklamačního řízení podle tohoto reklamačního řádu jsou vady plnění Společnosti v její obchodní činnosti ve vztahu k jejím klientům, případně dalším osobám.

Článek 2. Způsob podávání reklamace

2.1 Společnost přijímá reklamace zpravidla v písemné formě.

Článek 3. Podmínky pro reklamaci

3.1 Osoba reklamující vadu plnění doloží její oprávněnost příslušným dokumentem (např. výpisem z účtu, kopií příkazu k úhradě, smlouvou apod.), prokazujícím oprávněnost reklamace. V případě nepředložení příslušných dokumentů Společnost vyzve reklamující osobu k jejich předložení v přiměřené lhůtě.

3.2 Nebudou-li předloženy doklady, prokazující oprávněnost reklamace, a to ani ve lhůtě Společností dodatečně stanovené, a reklamovaná vada plnění nebude ani jinak prokázána, Společnost reklamaci odmítne.

Článek 4. Podání reklamace

4.1 Reklamacie se zpravidla podává písemně na adresu sídla společnosti. Klient má možnost písemně kontaktovat majitele Společnosti. Pokud není osoba, která podala reklamaci, spokojena s řešením své reklamace, může se obrátit na Českou národní banku, která je dozorčím orgánem zprostředkovatelů spotřebitelských úvěrů, Českou obchodní inspekci nebo Finančního arbitra.

Kontaktní údaje:

Michal Patrman

Bílokoštecká 238

463 31 Chrastava

tel: 777058833

email:michalpatrman@email.cz

Článek 5. Způsob vyřizování reklamace

5.1 Pracovníci Společnosti, vyřizující reklamaci, jsou povinni ji prošetřit a v případě potřeby si vyžádat stanovisko dalších pracovníků, případně jejich prostřednictvím i externích spolupracujících společností, tak, aby rozhodnutí o oprávněnosti/neoprávněnosti reklamace bylo učiněno nejpozději do třiceti kalendářních dnů od převzetí reklamace. Příslušní pracovníci Společnosti informují klienta o výsledku reklamačního řízení.

5.2 Lhůta třiceti kalendářních dnů může být překročena pouze z vážných důvodů a o překročení této lhůty musí být klient informován.

5.3 Při opakované reklamaci je nutno věc znovu prošetřit a o výsledku šetření podat reklamující osobě zprávu ve lhůtě uvedené v bodě 5.1, a to i v případě, bylo-li zjištěno, že reklamační není oprávněná. V případě, že se dotazy či argumentace klienta opakují a klient na ně již dostal alespoň jednou řádnou odpověď, klient může být pouze odkázán na předchozí vyjádření Společnosti k danému problému.

5.4 Náklady na vyřízení všech reklamací nese Společnost.

Článek 6. Lhůty promlčení a zánik práva reklamace

6.1 Vady plnění je nutné uplatnit reklamací bez zbytečného odkladu poté, co reklamující osoba vady plnění zjistila, nejpozději však v promlčecí době.

6.2 Právo na náhradu škody může reklamující osoba u Společnosti uplatnit ve čtyřleté lhůtě běžící ode dne, kdy se dozvěděla nebo mohla dozvědět o škodě a o tom, kdo za ni odpovídá. Tato lhůta končí nejpozději uplynutím deseti let ode dne, kdy došlo k porušení povinnosti.

6.3 Z promlčených nároků Společnost plnění neposkytuje.

Článek 7. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

7.1 Pokud je reklamující osoba spotřebitel, může v případě nespokojenosti s řešením své reklamace Společností kontaktovat příslušný správní orgán pro tzv. mimosoudní řešení sporů. Tímto správním orgánem je:

1. Finanční arbitr (www.finarbitr.cz) pro oblast finančních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, tj. zejména pro spory týkající se poskytování platebních služeb, nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru či provedení směnářského obchodu.

2. Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) nebo subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu a zveřejněný na jeho internetových stránkách (www.mpo.cz) v případech, kdy není dána působnost finančního arbitra.

Článek 8. Závěrečná ustanovení

8.1 Reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem Společnosti a je k dispozici na webových stránkách společnosti, i v kanceláři společnosti.

8.2 Protože Společnost má jednotná pravidla pro řešení stížností a reklamací, tento reklamační řád se vztahuje i na stížnosti, tj. podání, v nichž stěžovatel žádá o ochranu svých zájmů neupravených smluvním závazkovým vztahem se Společností. Tento předpis vstupuje v platnost dnem 1.3.2018

Schválil:

.....

Michal Patrman

jednatel