

Reklamační řád

1. Úvod

- (1) Tento Reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti **PRVNÍ MORAVSKÁ SPOLEČNOST, spol. s r.o.**, IČ 47912057, se sídlem Údolní 1020/18a, Veverří, 602 00 Brno, zapsané v OR vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 10019 (dále jen „**Společnost**“).
- (2) Klient Společnosti je oprávněn podat reklamaci v případě, že se domnívá, že Společnost nedodržela sjednané smluvní podmínky, nebo nesplnila povinnosti plynoucí z právních předpisů (dále jen „**reklamace**“). Reklamační řád se vztahuje také na řešení reklamací stížností, tj. podání, v nichž stěžovatel žádá o ochranu svých zájmů neupravených smluvním závazkovým vztahem se Společností, např. nevhodné chování (dále jen „**stížnost**“). Pro klienta i stěžovatele se v tomto Reklamačním řádu používá souhrnné označení „**Klient**“.

2. Obecné zásady

- (1) Tento Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování stížností a reklamací Klientů.
- (2) O všech přijatých stížnostech a reklamacích vede Společnost vnitřní evidenci, ve které je zejména, nikoliv však výlučně, uvedena informace o datu přijetí stížnost/reklamace, o výsledku reklamačního řízení a o informacích předaných klientovi včetně data a způsobu předání.

3. Náležitosti reklamace

- (1) Stížnost/reklamace musí obsahovat níže uvedené údaje:
 - jméno a příjmení / obchodní firmu klienta,
 - adresu trvalého bydliště / sídlo
 - telefonní a e-mailový kontakt,
 - identifikační číslo produktu nebo služby
 - číslo rámcové smlouvy, pokud byla uzavřena,
 - identifikaci osoby, vůči které stížnost směřuje
 - přesný důvod stížnosti/reklamace, tzn. konkrétní popis problému, který je Společnosti vytýkán, spolu s určením, čeho se klient domáhá,
 - kopii smluvní dokumentace či jiné podklady (např. výpis z účtu, kopie příkazu k úhradě, smlouva apod.), kterých se reklamace týkají.
- (2) Pokud je klient zastoupen na základě plné moci, je vyžadována plná moc udělená klientem s úředně ověřeným podpisem.

4. Podání a průběh stížnosti/reklamace

- (1) Vady plnění je nutné uplatnit stížností/reklamací bez zbytečného odkladu poté, co Klient vady plnění zjistil, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními a právními předpisy a současně nejpozději v promlčecí lhůtě. Právo na náhradu škody může Klient u Společnosti uplatnit ve tříleté lhůtě běžící ode dne, kdy se dozvěděl nebo mohl dozvědět o škodě a o tom, kdo za ni odpovídá. Z promlčených nároků Společnost plnění neposkytuje.
- (2) Stížnost/reklamaci lze podat:
 - písemně poštou na adresu sídla Společnosti: Údolní 18a, 602 00 Brno
 - písemně emailovou zprávou na adresu Společnosti: info@pms.cz
 - osobně na osobní schůzce
- (3) Po doručení je stížnosti/reklamace předána k vyřízení jednatelům Společnosti.

- (4) Lhůta pro vyřízení stížnosti/reklamace činí 30 kalendářních dnů. Vyřizování stížností/reklamací probíhá v pořadí, v jakém byly Společnosti doručeny.
- (5) Nebudou-li podklady ke stížnosti/reklamací dodané klientem kompletní, vyhrazuje si Společnost právo požádat klienta o doplnění chybějících údajů. Lhůta k vyřízení stížností/reklamace dle předchozího odstavce tak začíná běžet až poté, co klient Společnosti dodá veškeré chybějící údaje.
- (6) Stížnost/reklamace nebude přijata a dále zpracovávána v případě kdy:
- nebyl dodržen způsob, forma nebo náležitosti podání stížnosti/reklamace uvedené v čl. 3 a 4 tohoto Reklamačního řádu, a to ani v dodatečné lhůtě, kterou společnost poskytla pro doplnění nebo opravu podání,
 - ve věci samé bylo zahájeno řízení před soudem nebo rozhodcem nebo již soud či rozhodce ve věci rozhodl,
 - osoba, která podala stížnost/reklamací, není klientem Společnosti, nebo je zastoupena zmocněncem na základě nedostatečné plné moci,
 - stížnost/reklamace se netýká nabízených produktů či služeb Společnosti,
 - vyřizování reklamace již probíhá – v takovém případě bude podání posuzováno jako doplnění reklamace,
 - je podání stížnosti/reklamace zcela zjevné zneužití institutu reklamací a stížností,
 - uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů.
- (7) V případě, že je stížnost/reklamace týkající se stejného předmětu podána opakovaně a nepřináší žádné nové skutečnosti, bude stížnosti/reklamace zamítnuta a klient bude o této skutečnosti písemně informován.
- (8) Pokud důvody pro odmítnutí stížnosti/reklamace uvedené v odstavci 6 nebo 7 odpadnou, Společnost stížnost/reklamací vyřídí, přičemž lhůty pro její projednání začnou běžet ode dne, kdy daný důvod odpadl.
- (9) O výsledku řešení stížnosti/reklamace bude klient vyrozuměn prostřednictvím emailu, poštovní zásilkou či jiným způsobem sjednaným s klientem. Za den doručení výsledku řešení stížnosti/reklamace se považuje den doručení emailové zprávy anebo převzetí doporučeného dopisu. Pokud email nebo dopis nebude doručen a bude Společnosti vrácen jako nevyzvednutý (platí pouze pro dopis) či nedoručitelný, považuje se za den doručení den, kdy byl dopis vrácen na adresu Společnosti. Reklamace přijaté osobně mohou být vyřízeny osobně nebo písemně. O osobním vyřízení reklamace se pořídí zápis, který Klient podepíše. Na žádost Klienta mu bude vydána kopie tohoto zápisu.

- (10) Náklady na vyřízení stížnosti/reklamace nese Společnost. Náklady Klienta spojené s přípravou a uplatněním stížnosti/reklamace nese Klient.
- (11) V případě nespokojenosti Klienta s vyřízením stížnosti/reklamace je Klient oprávněn obrátit se za účelem mimosoudního řešení sporu na:
- jednatele Společnosti,
 - Kancelář finančního arbitra (www.finarbitr.cz) pro oblast investičních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů
- (12) Klient se dále může obrátit na Českou národní banku (www.cnb.cz), se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, která je orgánem dohledu nad dodržováním povinností Společnosti.
- (13) V případě mimosoudního řešení sporu není dotčeno právo klienta obrátit se na soud.

5. Závěrečná ustanovení

- (1) Postupy stanovené v tomto Reklamačním řádu jsou závazné pro všechny Klienty Společnosti, jakož i pro všechny její pracovníky.
- (2) Reklamační řád je k dispozici na webových stránkách společnosti a v sídle Společnosti.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od **1. května 2021.**