

Reklamační řád

1. Úvod

- (1) Tento Reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací a stížnosti klientů společnosti Minorrr Finance a.s. IČ: 28569113 se sídlem Výškovická 555/148 Ostrava-Výškovice, zapsané v OR vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 4095 (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. Reklamační řád se vztahuje nejen na řešení reklamací, ale i stížností, tj. podání, v nichž stěžovatel žádá o ochranu svých zájmů neupravených smluvním závazkovým vztahem se Společností (např. nevhodné chování). Pro reklamaci nebo stížnost se dále v Reklamačním řádu používá souhrnné označení „reklamace“. 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 reklamací Klientů
- (2) O všech přijatých reklamacích vede Společnost vnitřní evidenci, ve které je zejména, nikoliv však výlučně uvedena informace o datu přijetí reklamace, o výsledku reklamačního řízení a o informacích předaných klientovi včetně data a způsobu předání.

3. Náležitosti reklamace

- (1) Reklamace musí obsahovat níže uvedené údaje o klientovi:
 - jméno a příjmení / obchodní firmu klienta,
 - telefonní číslo a e-mailový kontakt,
 - číslo platebního příkazu, ke kterému se reklamace vztahuje
 - identifikaci osoby, vůči které stížnost směřuje
 - přesný důvod 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 týká.
- (2) Pokud je klient zastoupen na základě plné moci, je vyžadovaná plná moc udělená klientem s úředně ověřeným podpisem.

4. Podání a průběh reklamace

(1) Vady plnění je nutné uplatnit 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) Reklamaci lze podat:

- písemně na adresu sídla Společnosti: Výškovická 555/148 , 70030 Ostrava - Jih

- písemně na e-mailovou adresu: minorr@seznam.cz

(3) Po doručení je reklamační předána k vyřízení jednatelem Společnosti.

(4) Lhůta pro vyřízení reklamační činí 30 kalendářních dnů. V případě řešení reklamační z oblasti platebních služeb činí lhůta pro vyřízení reklamační v souladu se zákonem o platebním styku 15 pracovních dnů a začíná běžet dnem doručení reklamační do sídla Společnosti. Vyřizování reklamační probíhá v pořadí, v jakém byly Společnosti doručeny.

(5) Brání-li Společnosti překážka nezávislá na její vůli odpovědět do 15 pracovních dnů, sdělí Klientovi v této lhůtě překážky, které jí ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů od data obdržení reklamační, jakož i o dalším zvoleném postupu, zejména o nejbližším termínu, v němž bude reklamační vyřízena. Nebudou-li podklady k reklamační dodané klientem kompletní, vyhrazuje si Společnost právo požádat klienta o doplnění chybějících údajů. Lhůta k vyřízení reklamační dle předchozího odstavce tak začíná běžet až poté, co klient Společnosti dodá veškeré chybějící údaje.

(6) Reklamační nebude přijata a dále zpracovávána v případě kdy:

- nebyl dodržen způsob, forma nebo náležitosti podání reklamační 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 reklamační, není klientem Společnosti, nebo je zastoupena zmocněncem na základě nedostatečné plné moci,

- reklamační se netýká nabízených produktů či služeb Společnosti,

- je podání reklamační zcela zjevné zneužití institutu reklamační a stížností,

- uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů.

(7) V případě, že je reklamační týkající se stejného předmětu podána opakovaně a nepřináší žádné nové skutečnosti, bude reklamační zamítnuta a klient bude o této skutečnosti písemně informován.

(8) Pokud důvody pro odmítnutí reklamační uvedené v odstavci 6 nebo 7 odpadnou, Společnost reklamační vyřídí, přičemž lhůty pro její projednání začnou běžet ode dne, kdy daný důvod odpadl.

(9) O výsledku řešení reklamační bude klient vyzooměn prostřednictvím emailu či jiným způsobem sjednaným s klientem. Za den doručení výsledku řešení reklamační 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.

(10) Náklady na vyřízení reklamační nese Společnost. Náklady Klienta spojené s přípravou a uplatněním reklamační nese Klient.

(11) V případě nespokojenosti Klienta s vyřízením reklamační je Klient oprávněn obrátit se za účelem mimosoudního řešení sporu na:

- Kancelář finančního arbitra (www.finarbitr.cz) pro oblast finančních 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. listopadu 2018.