

Reklamační řád

1. Úvod

- (1) Tento Reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti **Consilior s.r.o.**, IČO: 27942228, se sídlem náměstí Republiky 1079/1a, Nové Město, 110 00 Praha 1, (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 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 stížnosti/reklamace, o výsledku reklamačního řízení a o informacích předaných klientovi včetně data a způsobu předání.

3. Náležitosti reklamace

- (1) Je-li to možné, stížnost/reklamace obsahuje níže uvedené údaje:
 - jméno a příjmení / obchodní firmu klienta,
 - telefonní a e-mailový kontakt,
 - číslo nebo jiné označení 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, 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. Společnost nemá povinnost po uplynutí promlčecí (3 leté) lhůty k náhradě škody.
- (2) Stížnost/reklamaci lze podat:
 - písemně (poštou, e-mailem) na adresu sídla Společnosti; na e-mailovou adresu info@consilior.cz.
 - osobně na osobní schůzce
- (3) Po doručení je stížnosti/reklamace předána k vyřízení pověřeným pracovníkům Společnosti.

- (4) Lhůta pro vyřízení stížnosti/reklamace činí 30 kalendářních dnů. Vyřizování stížností/reklamací probíhá v pořadí, v jakém byly Společnosti doručeny.
- (5) Společnost si vyhrazuje právo požádat klienta o doplnění chybějících údajů. Lhůta k vyřízení stížnosti/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:
- osoba, která podala stížnost/reklamaci, není klientem Společnosti, nebo je zastoupena zmocněncem na základě nedostatečné plné moci,
 - stížnost/reklamace se netýká nabízených produktů či služeb Společnosti,
 - 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/reklamaci vyřídí, přičemž lhůty pro její projednání začnou běžet ode dne, kdy daný důvod odpadl.
- (9) O výsledku řešení stížnosti/reklamace bude klient vyrozuměn prostřednictvím e-mailu či jiným způsobem sjednaným mezi ním a Společností (doporučený dopis). Za den doručení výsledku řešení stížnosti/reklamace se považuje den doručení e-mailové zprávy anebo převzetí doporučeného dopisu. Pokud e-mail 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 stížnosti/reklamace nese Společnost. Náklady klienta spojené s přípravou a uplatněním stížnosti/reklamace nese klient.
- (11) Klient je oprávněn obrátit se za účelem mimosoudního řešení sporu na Kancelář finančního arbitra (www.finarbitr.cz) pro oblast investičních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, na Českou obchodní inspekci, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2 – www.coi.cz pro oblast dalších finančních produktů, zejm. neživotního pojištění
- (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 internetových stránkách Společnosti a v sídle Společnosti.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 17. července 2023.