

Reklamační řád

I. Úvod

1. Tento Reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti **Win Win Solutions a.s., IČ 066 10 935**, se sídlem Olomoucká 6/3, 746 01 Opava - Předměstí, zapsané v OR vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 10991 (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**“.

II. 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. Evidenci Společnost řádně archivuje.

III. Náležitosti Reklamace

1. Reklamace musí obsahovat níže uvedené údaje o Klientovi:
 - v případě fyzické osoby jméno a příjmení Klienta, v případě právnické osoby obchodní firmu a IČ Klienta,
 - kontaktní e-mail a telefon,
 - jméno a příjmení oprávněné osoby jednat jménem Klienta včetně plné moci s úředně ověřeným podpisem osoby, která Klienta zastupuje,
 - číslo platebního příkazu, ke kterému se Reklamace vztahuje, či identifikaci osoby vůči které stížnost směřuje,
 - číslo platebního účtu, pokud se jej Reklamace týká,
 - přesný důvod Reklamace včetně doložení oprávněnosti příslušným dokumentem (např. výpisem z účtu, kopií příkazu k úhradě, smlouvou apod.). Pro urychlení řešení Reklamace je vhodné uvést také Klientem navrhované řešení.

IV. Podání a průběh Reklamace

1. V případě vady plnění je nutné uplatnit Reklamaci 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: Olomoucká 6/3, 746 01 Opava - Předměstí
 - písemně na e-mailovou adresu: info@winwinsolutions.cz
3. Po doručení je Reklamace předána k vyřízení statutárnímu řediteli Společnosti.
4. V případě řešení Reklamace z oblasti platebních služeb činí lhůta pro vyřízení Reklamace v souladu se zákonem č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, 15 pracovních dnů a začíná běžet dnem doručení Reklamace do sídla Společnosti. Vyřizování Reklamací probíhá v pořadí, v jakém byly Společnosti doručeny.

5. Brání-li Společnosti překážka nezávislá na její vůli vyřídit Reklamaci do 15 pracovních dnů, sdělí Klientovi v této lhůtě překážky, které jí ve včasné vyřízení Reklamací brání, jakož i informace o dalším zvoleném postupu, zejména o nejbližším termínu, v němž bude Reklamací vyřízena. Lhůta pro vyřízení Reklamací začne znovu běžet po odpadnutí této překážky. Nebudou-li podklady k Reklamaci dodané Klientem kompletní, vyhrazuje si Společnost právo požádat Klienta o doplnění chybějících údajů. Lhůta k vyřízení Reklamací dle předchozího odstavce tak začíná běžet až poté, co Klient Společnosti dodá veškeré chybějící údaje.
6. Reklamací nebude přijata a dále zpracovávána v případě kdy:
 - nebyl dodržen způsob, forma nebo náležitosti podání Reklamací uvedené v čl. III. a IV. tohoto Reklamačního řádu, a to ani v dodatečné lhůtě, kterou Společnost Klientovi 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 Reklamaci, není Klientem Společnosti, nebo je zastoupena zmocněncem na základě nedostatečné plné moci,
 - Reklamací se netýká nabízených produktů či služeb Společnosti,
 - je podání Reklamací zcela zjevné zneužití institutu Reklamací,
 - uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů.
7. V případě, že je Reklamací týkající se stejného předmětu podána opakovaně a nepřináší žádné nové skutečnosti, bude Reklamací zamítnuta a Klient bude o této skutečnosti písemně informován.
8. Pokud Reklamací nebude přijata a důvody nepřijetí budou následně Klientem odstraněny, Společnost Reklamaci vyřídí, přičemž lhůty pro vyřízení začnou běžet ode dne, kdy byl důvod Klientem odstraněn.
9. O výsledku řešení Reklamací bude Klient vyrozuměn prostřednictvím emailu či jiným způsobem sjednaným s Klientem. Za den doručení výsledku vyřízení Reklamací se považuje den doručení emailové zprávy nebo 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 doručen do sféry dispozice Klienta, nebo kdy bylo doručení neúspěšné.
10. Náklady na vyřízení Reklamací nese Společnost. Náklady Klienta spojené s přípravou a uplatněním Reklamací nese Klient.
11. V případě nespokojenosti Klienta s vyřízením Reklamací 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;
 - Českou obchodní inspekci (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;
 - Českou národní banku (www.cnb.cz), se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, která je orgánem dohledu nad dodržováním povinností Společnosti.
12. V případě mimosoudního řešení sporu není dotčeno právo Klienta obrátit se na soud.

V. 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.