

Reklamační řád společnosti Service Plan (produkt MAALCO)

Obsah

Úvodní ustanovení.....	1
Předmět reklamace/stížnosti.....	1
Způsob podání reklamace/stížnosti	2
Náležitosti reklamace/stížnosti.....	2
Způsob vyřízení reklamace/stížnosti Společností	3
Náklady spojené s řešením reklamace/stížnosti	3
Postup při námitce proti vyřízení reklamace/stížnosti Společností	3
Závěrečné ustanovení	3

Tento Reklamační řád stanoví náležitosti a podmínky řešení reklamací a stížností podaných u společnosti Service Plan SE IČ: 02213214 (dále jen Společnost).

I. Úvodní ustanovení

- a) Tento Reklamační řád upravuje práva a povinnosti Společnosti a jejích Klientů v případech, kdy Klient není spokojen s poskytnutými produkty a službami, a rozhodne se reklamovat jejich kvalitu a správnost.
- b) Klientem se pro účely Reklamačního řádu rozumí fyzická nebo právnická osoba, která se Společností (i) je ve smluvním vztahu, (ii) jednala o uzavření smluvního vztahu, (iii) byl/a ve smluvním vztahu, (iv) zastupuje ve smluvním vztahu druhou stranu, nebo (v) je na základě jiných skutečností oprávněna disponovat předmětem smluvního vztahu (dále jen "Klient").
- c) Reklamací/stížností se pro účely Reklamačního řádu rozumí předložení reklamace/stížnosti ze strany Klienta, který zpochybní přesnost nebo kvalitu služeb Společnosti (dále jen "Reklamace"). Reklamací/stížností se také rozumí podání oznámení, kdy se Klient domnívá, že jednání zaměstnance Společnosti nebo jejího obchodního partnera nebylo vhodné nebo přiměřené situaci, nebo v případě, že upozorňuje na nedostatky v činnosti Společnosti.

II. Předmět reklamace/stížnosti

Předmětem Reklamace/stížnosti jsou nedostatky v plnění smluvených podmínek příslušné smlouvy, kterou Klient uzavřel se Společností, ze strany Společnosti. Reklamace/stížnost je podnět Klienta Společnosti, případně i jiné osoby, upozorňující na případné nedostatky v postupech Společnosti nebo v plnění právních povinností Společnosti vyplývajících z platných obecně závazných právních předpisů nebo na chování jednotlivých zaměstnanců, obchodních zástupců spolupracujících se Společností na základě smlouvy o obchodním zastoupení, nebo obchodních partnerů Společnosti.

Reklamací/stížnost je oprávněna podat (uplatnit) jakákoliv osoba včetně osob, které nejsou Klienty Společnosti (dále jen „Stěžovatel“). Reklamací/stížnost je nutné podat (uplatnit) bez zbytečného odkladu poté, co Stěžovatel zjistí nedostatky v postupech Společnosti, v plnění právní povinnosti Společnosti nebo v chování zaměstnance Společnosti nebo obchodního zástupce.

III. Způsob podání reklamací/stížnosti

Reklamací/stížnost se považuje za podanou (uplatněnou) v den, kdy je doručena Společnosti.

Reklamací/stížnost je možné podat (uplatnit) následovně:

- a) osobně na kterékoliv provozovně Společnosti (seznam provozoven Společnosti je uveřejněn na elektronických stránkách Společnosti v datové síti Internet nacházející se na adrese: www.maalco.cz)
- b) písemně poštou zásilkou zaslanou na adresu: Sokolovská 428/130, 186 00 Praha 8 - Karlín
- c) elektronicky emailem zaslaným na adresu: reklamace@maalco.cz
- d) telefonicky na lince 800 335 893

U jinak doručených Reklamací/stížností (doručení na případné ostatní adresy Společnosti, na další telefonní či faxová čísla Společnosti nebo jejích zaměstnanců, nebo na e-mailové adresy Společnosti nebo jejích zaměstnanců) nemůže Společnost garantovat dodržení lhůt a postupů stanovených pro vyřízení podání, přesto však pro vyřízení vynaloží přiměřené úsilí.

Za doručené nelze považovat podání doručené na soukromé telefonní či faxové číslo, soukromou adresu nebo soukromou e-mailovou adresu zaměstnance Společnosti nebo jejího obchodního partnera.

IV. Náležitosti reklamací/stížnosti

Reklamací/stížnost musí být dostatečně určitá pro to, aby bylo možné se jí zabývat.

Reklamací/stížnost proto musí obsahovat:

- a) Identifikaci Klienta (respektive jeho zástupce): jméno a příjmení, adresu, rodné číslo nebo datum narození,
- b) Předmět Reklamací/stížnosti: popis reklamované skutečnosti a výčet podkladů, z nichž jednotlivá tvrzení Klienta v rámci jeho podnětu vycházejí,
- c) Kontaktní údaje Klienta: telefonní číslo nebo e-mailovou adresu, které lze použít pro rychlejší vyřízení Reklamací/stížnosti.

Reklamací/stížnost by měla také obsahovat:

- d) Časové údaje: datum podání Reklamací/stížnosti, data, při nichž došlo nebo mělo dojít k události, jež jsou předmětem Reklamací/stížnosti
- e) Údaje o osobách: jména a příjmení či jiné indicie k určení všech osob jednajících v předmětu Reklamací/stížnosti jménem, respektive v zastoupení Společnosti i klienta
- f) Klientem navrhovaný způsob nápravy
- g) Podpis Klienta, pokud je Reklamací/stížnost podána písemně, anebo je do Společnosti doručena osobně.

V případech, kdy Reklamac/stížnost neobsahuje všechny informace potřebné pro řádné vyřízení Reklamac/stížnosti, je příslušné oddělení Společnosti – oddělení zákaznického servisu povinno (i) písemně, elektronicky nebo telefonicky vyzvat Klienta, aby ve stanovené lhůtě potřebné údaje doplnil a zároveň, (ii), poučit Klienta, že pokud tak v předepsané lhůtě neučiní, Společnost se bude zabývat i neurčitou reklamací/stížností, pokud to bude považovat za účelné.

V. Způsob vyřízení reklamac/stížnosti Společností

- a) Nestanoví-li příslušný obecně závazný právní předpis nebo individuální závazný právní akt lhůtu kratší pro vyřízení reklamac/stížnosti, je Společnost povinna vyřídit reklamaci/stížnost ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne podání (uplatnění) reklamac/stížnosti.
- b) Společnost je povinna nejpozději v poslední den lhůty pro vyřízení reklamac/stížnosti zaslat Stěžovateli odpověď na reklamaci/stížnost, resp. oznámit k podané reklamaci/stížnosti své stanovisko.
- c) V případě, že nelze reklamaci/stížnost vyřídit v příslušné lhůtě, je Společnost povinna Stěžovateli oznámit v příslušné lhůtě alespoň důvod, proč nebylo možné reklamaci/stížnost ve stanovené lhůtě vyřídit, aktuální stav řešení reklamac/stížnosti a rovněž sdělit další postup, včetně uvedení náhradní lhůty pro vyřízení reklamac/stížnosti, je-li to možné.
- d) Společnost je oprávněna vyžádat si doplnění či opravu reklamac/stížnosti Stěžovatelem. Pokud si Společnost takovou opravu či doplnění vyžádá, běh lhůty pro vyřízení reklamac/stížnosti se přerušuje po dobu, po kterou je reklamaci/stížnost Stěžovatelem doplňována či opravována.
- e) Odpověď na reklamaci/stížnost Společnost doručí Stěžovateli, a to komunikačním způsobem určeným na základě výhradního rozhodnutí Společnosti, zpravidla však stejným komunikačním způsobem, kterým byla reklamaci/stížnost doručena Společnosti, pokud nebude se Stěžovatelem individuálně dohodnuta jiná forma doručení odpovědi.

VI. Náklady spojené s řešením reklamac/stížnosti

Náklady na vyřízení reklamac/stížnosti nese Společnost.

VII. Postup při námítce proti vyřízení reklamac/stížnosti Společností

- a) Proti způsobu vyřešení reklamac/stížnosti lze u Společnosti podat námítky. Námítky proti způsobu vyřešení reklamac/stížnosti zasílá Stěžovatel bez zbytečného prodlení po doručení oznámení o vyřešení reklamac/stížnosti Společností Stěžovateli, a to na adresu: Sokolovská 428/130, 186 00 Praha 8 -Karlín
- b) Pokud Stěžovatel není spokojen s poskytnutím služby Společností nebo se způsobem vyřízení reklamac/stížnosti, je oprávněn se obrátit se svou reklamací/stížností na Finančního arbitra.

VIII. Závěrečné ustanovení

- a) Reklamační řád je zveřejněn na webové adrese Společnosti www.maalco.cz.
- b) Společnost je oprávněna tento Reklamační řád změnit. Změna Reklamačního řádu nabývá účinnosti dnem, kdy tuto změnu Společnost oznámí vhodným způsobem. Postup pro vyřizování reklamací/stížností doručených Společnosti Stěžovatelem před účinností

změny Reklamačního řádu se řídí aktualizovaným zněním Reklamačního řádu, neoznámí-li Stěžovatel Společnosti, že si přeje vyřídit svou reklamaci/stížnost podle znění Reklamačního řádu účinného v okamžik doručení reklamace/stížnosti Společnosti.

- c) Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.9.2017