

## Reklamační řád

obchodní firmy MOBILE FORCE s.r.o., Ústí nad Labem-centrum, Moskevská 1590/38, PSČ 400 01, IČO: 227 99 010, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 32126 (**dále jen Firma**).

Tento reklamační řád upravuje postupy podání stížností či podnětů (dále jen reklamacie) ze strany klienta a postup při jejich řešení.

### 1. Podání reklamacie

#### **Klient může reklamaci podat několika způsoby a to:**

- a) písemnou formou na adresu Firmy uvedenou v záhlaví tohoto dokumentu,
- b) telefonicky na číslo 413 034 042,
- c) elektronickou cestou na adresu [reklamacie@mobilnibankeri.cz](mailto:reklamacie@mobilnibankeri.cz),
- d) prostřednictvím spolupracovníka Firmy,
- e) prostřednictvím smluvního partnera Firmy.

Pokud není reklamacie podána formou uvedenou v bodech a) a e), je klient povinen zaslat reklamaci písemnou formou na adresu Firmy, a to do 5-ti pracovních dnů od podání reklamacie.

#### **Reklamacie musí obsahovat:**

- a) jméno a příjmení klienta, platnou korespondenční adresu, na kterou bude zaslán výsledek šetření reklamacie. (jedná-li se o právnickou osobu, uvádí se obchodní firma, název a adresa sídla firmy, kontaktní osoba),
- b) popis případu, včetně uvedení údajů nezbytných pro řešení reklamacie a popis způsobu, jak byl klient dotčen na svých právech,
- c) přílohy obsahující dokumentaci k reklamaci (kopie smluv, Profilu klienta/Záznamu o schůzce, atd.).

### 2. Přijetí a vyřízení reklamacie

Reklamacie po doručení na adresu sídla Firmy je předána Odpovědnému pracovníkovi, který zajistí zaevidování a řešení reklamacie uvnitř Firmy.

Reklamacie jsou vyřizovány v pořadí dle jejich přijetí Firmou.

**Lhůta** pro vyřízení reklamacie je **30 pracovních dnů** od přijetí reklamacie Firmou. V případě, že ze závažných důvodů nelze vyřídit reklamaci ve výše uvedené lhůtě, je klient o této skutečnosti písemně informován.

Firma si vyhrazuje právo vyžádat od klienta doplnění reklamacie tak, aby bylo umožněno její úspěšné vyřešení. V takovém případě je pozastavena lhůta k vyřízení reklamacie do doby doručení doplňujících údajů klientem na centrálu Firmy. Pokud však klient do 10 pracovních dnů nedoručí na centrálu Firmy doplňující údaje k reklamaci vyžádané Firmou, reklamacie se zamítá pro nekomplexnost.

### 3. Informování klienta o výsledku řešení reklamace

Klient je v uvedené lhůtě 30-ti pracovních dnů od přijetí reklamace informován o výsledku řešení reklamace, a to písemně formou doporučeného dopisu na adresu uvedenou v zasláné reklamaci. Rozhodující je datum razítka podací pošty.

V případě, že dopis bude zaslán na klientem uvedenou adresu a klient tento doporučený dopis s výsledkem řešení reklamace nepřevzme, považuje se za doručený v den, kdy je doručen zpět na centrálu Firmy.

Pokud je reklamace podána prostřednictvím smluvního partnera (tj. partnera, jejichž produkty Firma nabízí), Firma informuje o výsledku řešení reklamace pouze tohoto partnera, prostřednictvím kterého byla reklamace podána.

### 4. Podání odvolání

Pokud klient není spokojen s výsledkem řešení reklamace, může podat odvolání proti výsledku řešení reklamace, a to **do 10-ti pracovních dnů** od doručení rozhodnutí Odpovědného pracovníka na adresu klienta. V tomto případě začíná běžet nová 30-ti denní lhůta pro vyřízení odvolání.

Odvoláním se zabývá zvláštní komise Firmy. Na základě doporučení komise vydá finanční ředitel Firmy, jako zástupce vedení Firmy, rozhodnutí o výsledném řešení reklamace, o kterém je klient vyrozuměn doporučeným dopisem, a to do 30-ti pracovních dnů od přijetí odvolání na řešení reklamace Firmou. Rozhodující je datum razítka podací pošty.

### 5. Zvláštní ustanovení

Průběh řešení reklamace uvnitř firmy je stanovena vnitřním pokynem Firmy určeným pouze pro vnitřní potřebu Firmy.

Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách [www.mobilnibankeri.cz](http://www.mobilnibankeri.cz) a je k dispozici v každé kanceláři Firmy.

#### **Reklamací není možné řešit pokud:**

- a) případ popsany v reklamaci se netýká chování Firmy, jí nabízených produktů ani jejích zástupců,
- b) ve věci rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé bylo před takovým orgánem zahájeno.

Tento reklamační řád je platný od 1. 1 . 2013.