**REKLAMAČNÍ ŘÁD**

(dále jen „**Reklamační řád**“)

Tento Reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti Sypeto CZ a.s., se sídlem Hněvkovská 1293/54, Chodov, 148 00 Praha 4, IČO: 14180219, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 26979.

# ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Veškeré pojmy uvedené v tomto dokumentu s velkými počátečními písmeny mají význam, který je definován v Obchodních podmínkách, pokud není stanoveno jinak.

Předmětem reklamace může být zejména:

### Odlišnost obdržené Participace od smluvených podmínek

### Pochybnost o správnosti nebo nesouhlas s postupem při Správě Úvěru Společností

### Odlišnost informací prezentovaných na webových stránkách, smluvní dokumentaci či jinak prezentované Společností

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**“.

Klient Společnosti je oprávněn podat reklamaci v případě, že se domnívá, že Společnost nedodržela sjednané smluvní podmínky, nebo nesplnila povinnosti plynoucí z právních předpisů.

# OBECNÉ ZÁSADY

Tento Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování reklamací Klientů.

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.

# NÁLEŽITOSTI REKLAMACE

Reklamace musí obsahovat níže uvedené údaje:

### jméno a příjmení / obchodní firmu Klienta,

### telefonní a e-mailový kontakt,

### číslo Rámcové smlouvy, pokud byla uzavřena,

### číslo Pokynu, ke kterému se reklamace vztahuje,

### v případě stížnosti identifikaci osoby, vůči které stížnost směruje,

### 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 týkají.

Pokud je Klient zastoupen na základě plné moci, je vyžadována plná moc udělená Klientem s úředně ověřeným podpisem.

# PODÁNÍ A PRŮBĚH REKLAMACE

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.

Reklamaci lze podat:

### písemně na adresu sídla Společnosti;

### písemně na e-mailovou adresu: info@sypeto.cz.

Lhůta pro vyřízení reklamace činí 30 (třicet) kalendářních dnů. V případě řešení reklamace související s převodem peněžních prostředků Klienta 15 (patnáct) kalendářních dnů a začíná běžet dnem doručení reklamace do sídla Společnosti nebo na e-mailovou adresu uvedenou v tomto Reklamačním řádu.

Brání-li Společnosti překážka nezávislá na její vůli odpovědět ve výše stanovené lhůtě, sdělí Klientovi v této lhůtě překážky, které jí ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 50 (padesáti) kalendářních dnů od data obdržení reklamace, jakož i o dalším zvoleném postupu, zejména o nejbližším termínu, v němž bude reklamace vyřízena.

Nebudou-li podklady k reklamaci dodané Klientem kompletní, vyhrazuje si Společnost právo požádat Klienta o doplnění chybějících údajů. Lhůta k vyřízení reklamace dle předchozího odstavce tak začíná běžet až poté, co Klient Společnosti dodá veškeré chybějící údaje.

Reklamace nebude přijata a dále zpracovávána v případě kdy:

### nebyl dodržen způsob, forma nebo náležitosti podání reklamace 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 reklamaci, nemá se Společností žádný vztah, nebo je zastoupena zmocněncem na základě nedostatečné či neplatné plné moci,

### reklamace se netýká poskytovaných produktů či služeb Společnosti nebo jednání Společnosti či jejího zástupce,

### je podání reklamace zcela zjevné zneužití institutu reklamací a stížností,

### uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů.

V případě, že je reklamace týkající se stejného předmětu podána opakovaně a nepřináší žádné nové skutečnosti, bude reklamace odmítnuta a Klient bude o této skutečnosti písemně informován.

Pokud důvody pro odmítnutí reklamace uvedené v odstavci 6 nebo 7 tohoto článku odpadnou, Společnost reklamaci vyřídí, přičemž lhůty pro její projednání začnou běžet ode dne, kdy daný důvod odpadl.

O výsledku řešení reklamace bude Klient vyrozuměn prostřednictvím e-mailu či jiným způsobem sjednaným s Klientem. Za den doručení výsledku řešení reklamace se považuje den doručení   
e-mailové 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.

Náklady na vyřízení reklamace nese Společnost. Náklady Klienta spojené s přípravou a uplatněním reklamace nese Klient.

V případě nespokojenosti Klienta, který je spotřebitelem, s vyřízením reklamace je Klient oprávněn na základě zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele obrátit se za účelem mimosoudního řešení sporu na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, e-mail: adr@coi.cz, internetové stránky: <https://adr.coi.cz>

V případě mimosoudního řešení sporu není dotčeno právo Klienta obrátit se na soud.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 13.4.2024.