

Reklamační řád

1. Úvod

- (1) Tento Reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti **PRESTON Finance s.r.o.**, IČ 077 41 057, se sídlem Nad Rokoskou 2361/2a, Praha 8, Libeň, 182 00, zapsané v OR vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 314131 (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 reklamací 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 stížnost/reklamace, o výsledku reklamačního řízení a o informacích předaných klientovi včetně data a způsobu předání.

3. Náležitosti reklamace

- (1) Stížnost/reklamace musí obsahovat níže uvedené údaje:
 - jméno a příjmení / obchodní firmu klienta,
 - telefonní a e-mailový kontakt,
 - číslo rámcové 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 (např. výpis z účtu, kopie příkazu k úhradě, smlouva apod.), kterých se reklamace týká.
- (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. 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) Stížnost/reklamaci lze podat:
 - písemně na adresu sídla Společnosti: Nad Rokoskou 2361/2a, Praha 8, Libeň, 182 00
 - osobně na osobní schůzce
- (3) Po doručení je stížnosti/reklamace předána k vyřízení jednatelům Společnosti.
- (4) Lhůta pro vyřízení stížnosti/reklamace činí 30 kalendářních dnů. Vyřizování stížností/reklamací probíhá v pořadí, v jakém byly Společnosti doručeny.
- (5) Nebudou-li podklady ke stížnosti/reklamaci dodané klientem kompletní, vyhrazuje si Společnost 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:

- nebyl dodržen způsob, forma nebo náležitosti podání stížnosti/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 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 emailu či jiným způsobem sjednaným s klientem. Za den doručení výsledku řešení stížnosti/reklamace se považuje den doručení emailové 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.
- (10) Náklady na vyřízení stížnosti/reklamace nese Společnost. Náklady Klienta spojené s přípravou a uplatněním stížnosti/reklamace nese Klient.
- (11) V případě nespokojenosti Klienta s vyřízením stížnosti/reklamace je Klient 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
- (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 webových stránkách společnosti a v sídle Společnosti.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 16.12.2021