

Reklamační řád

Společnosti Smart Exchange Expert s.r.o., se sídlem Školská 694/32, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 05240921, zapsaná v obchodním rejstříku vedeným Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 260518 (dále jen „SEE“).

Reklamační řád upravuje vyřizování stížností a reklamací společností SEE.

1. Podání reklamace

Klient může reklamaci podat několika způsoby a to:

- a) písemnou formou na adresu Smart Exchange Expert s.r.o. uvedenou v záhlaví tohoto dokumentu;
- b) písemnou formou na adresu zákaznické služby: Školská 694/32, Nové Město, 110 00 Praha 1;
- c) emailem na info@seepays.com
- d) telefonicky na + 420 234 261 853
- e) prostřednictvím zaměstnance SEE; Reklamace musí obsahovat:
 - a) Jméno, příjmení klienta a platnou poštovní adresu, na kterou bude zaslán výsledek šetření reklamace nebo email. V případě, že jde o právnickou osobu, uvádí se obchodní firma, název a adresa jejího sídla, kontaktní osoba.
 - b) Popis případu s uvedením údajů nezbytných pro řešení reklamace a popis způsobu, jak byl klient dotčen na svých právech.
 - c) Přílohy obsahující dokumentaci k reklamaci.

2. Lhůta pro uplatnění reklamace

Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co se stěžovatel dozvěděl o důvodu pro její podání.

Maximální lhůta pro uplatnění reklamace je 13 měsíců od doby, kdy reklamovaná skutečnost nastala.

3. Přijetí a vyřízení reklamace

Reklamace je po doručení předána pověřenému pracovníkovi, který zajistí zaevidování a řešení reklamace uvnitř SEE.

Reklamace jsou vyřizovány v pořadí dle jejich přijetí SEE.

Lhůta pro vyřízení reklamace je 15 pracovních dnů od přijetí reklamace SEE. Brání-li SEE překážka nezávislá na její vůli odpovědět na stížnost nebo reklamaci do 15 pracovních dnů, sdělí klientovi do 15 pracovních dnů překážky, které jí ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení reklamace.

SEE si vyhrazuje právo vyžádat od klienta doplnění reklamace tak, aby bylo umožněno její úspěšné vyřešení. V takovém případě je pozastavena lhůta k vyřízení reklamace do doby doručení doplňujících údajů klientem SEE. Pokud však klient do 10 pracovních dnů nedoručí do SEE doplňující údaje k reklamaci vyžádané SEE, reklamace bude zamítnuta pro nekomplexnost.

4. Informování klienta o výsledku reklamace

Klient je ve výše uvedené lhůtě 15 pracovních dnů od přijetí reklamace informován o výsledku řešení reklamace, a to písemně na adresu uvedenou v jím zasláné reklamaci nebo emailem, je-li reklamace podána emailem. Rozhodující je datum odeslání výsledku reklamace.

V případě, že výsledek reklamace bude zaslán na klientem uvedenou adresu a klient dopis s výsledkem řešení reklamace nepřevezme, považuje se za doručený v den, kdy je doručen zpět do SEE.

5. Zvláštní ustanovení

Průběh vyřizování reklamace uvnitř SEE je stanoven vnitřním dokumentem určeným pouze pro vnitřní potřebu SEE.

Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách SEE a je k dispozici také v písemné podobě v sídle SEE.

Reklamace může být podána též na Českou národní banku, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

V případě, že stěžovatel nesouhlasí s výsledkem reklamace, má právo obrátit se také na Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1.

Reklamaci není možné řešit pokud:

- a) případ popsáný v reklamaci se netýká Smart Exchange Expert s.r.o., jí nabízených služeb ani jejích zaměstnanců;
- b) reklamaci podala osoba, která není oprávněna reklamaci podat;
- c) ve věci rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé bylo před takovým orgánem zahájeno;
- d) uplynula lhůta pro podání reklamace.