

společnosti BORS Břeclav a.s., IČ: 49969242, se sídlem Břeclav, Bratislavská 26, PSČ 690 62, zapsaná v obchodním rejstřík vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B., vložka 1218 (dále jen „Společnost.“ nebo „Poskytovatel“).

## Obecné pojmy

Zákazníkem se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, které vznikají práva a povinnost v souvislosti s využíváním služeb poskytovaných Poskytovatelem.

Spotřebitelem se rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Reklamací se rozumí uplatnění práv z odpovědnosti Poskytovatele za vady při poskytování služby. Reklamací se rovněž rozumí požadavek Zákazníka, aby Poskytovatel napravil, dle názoru Zákazníka, nesprávný postup při poskytování svých služeb.

Stížností se rozumí projev nespokojenosti Zákazníka s nevhodným postupem Poskytovatele, s jednáním zaměstnance Poskytovatele, s postupem vyřízení reklamace či jiným postupem, upozorňující na jiné nedostatky v činnosti Poskytovatele.

## Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád upravuje postup pro vyřizování reklamací a stížností Zákazníků, kteří mají výhrady proti Zákazníkovi poskytnuté službě Poskytovatelem. Tento reklamační řád dále stanovuje náležitosti podání, způsob a formu jejich podávání Poskytovateli a lhůty pro jejich uplatnění a vyřízení.

## Způsob a forma podání reklamace nebo stížnosti

Reklamací (stížností) může uplatnit Zákazník (v případě právnické osoby osoba oprávněná za právnickou osobu jednat). Třetí osoba může podat reklamací (stížností) jménem Zákazníka pouze na základě písemné plné moci.

Zákazník může reklamací a stížnost podat jedním z následujících způsobů:

- **osobně** na kterékoliv pobočce Poskytovatele. U osobně podané reklamace (stížnosti) může být na základě žádosti Zákazníka vyhotovena kopie podané reklamace (stížnosti) s vyznačením data přijetí, potvrzenou pracovníkem Poskytovatele.
- **poštou** na adrese: BORS Břeclav a.s., IČ: 49969242, se sídlem Břeclav, Bratislavská 26, PSČ 690 62

V případě podání, předaných Poskytovateli jiným způsobem, nemůže Poskytovatel garantovat dodržení lhůty pro vyřízení podání stanovené tímto postupem.

## Obsah reklamace nebo stížnosti

Reklamací nebo stížností musí obsahovat:

- popis reklamace, resp. stížnosti vč. tvrzeného pochybení, data, ve kterém k tomuto pochybení došlo a příp. další významné skutečnosti,
- identifikační a kontaktní údaje Zákazníka (jméno a příjmení fyzické osoby, resp. název/firmu podnikatele nebo právnické osoby),
- telefonické nebo emailové spojení a kontaktní adresu Zákazníka,
- informaci o způsobu informování o vyřízení reklamace,
- podpis Zákazníka.

Reklamací (stížností) je třeba doložit veškerými dokumenty, které jednoznačně identifikují reklamovaný úkon a dokládají oprávněnost reklamace (stížnosti). Poskytovatel je oprávněn požadovat předložení dalších dokladů a/nebo poskytnutí dalších informací.

## Lhůta pro uplatnění reklamace

Reklamací nebo stížností je potřeba uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu po obdržení Služby, která je podnětem k podání reklamace či stížnosti, nejpozději však v promlčecí době stanovené příslušnými právními předpisy. Uplynutím lhůty pro

podání reklamace (stížnosti) právo na její uplatnění zaniká. Uplatnění reklamace (stížnosti) nemá odkladný účinek na povinnost Zákazníka uhradit Poskytovateli všechny své závazky.

## Lhůta pro vyřízení reklamace a stížnosti

Zákazník je povinen poskytnout Společnosti součinnost nezbytnou k vyřízení podání, zejména jí včas, úplně a pravdivě informovat o skutečnostech významných pro posouzení podání a poskytnout jí podklady potřebné pro jeho vyřízení.

Stížnost nebo reklamace bude posouzena a vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů od data jejího obdržení Společností, resp. ode dne, kdy Společnost obdržela všechny podklady potřebné k jejímu vyřízení. Pokud se reklamaci nepodaří v uvedených termínech vyřídit, Poskytovatel informuje Zákazníka o dalším postupu, zejména o nejbližším termínu, v němž jeho reklamace může být vyřízena.

Stížnosti jsou zpracovávány v co nejkratší možné době. Společnost zpravidla odpovídá na přijaté stížnosti do 15 pracovních dnů od jejich obdržení. U komplikovanějších případů je lhůta pro vyřešení stížnosti 30 dnů. Pokud se stížnost nepodaří v uvedených termínech úspěšně vyřešit, Poskytovatel informuje Zákazníka o důvodech prodlevy a předpokládaném datu vyřešení.

Nejsou-li splněny náležitosti podání a/nebo je-li to potřeba k jeho řádnému vyřízení, vyzve Poskytovatel Zákazníka k doplnění podání, popř. předložení potřebných podkladů.

Poskytovatel je oprávněn podání odmítnout pokud:

- v něm nejsou uvedeny, popř. k podání doloženy potřebné náležitosti ani na základě výzvy Společnosti k doplnění podání, Zákazník přes výzvu neposkytne potřebnou součinnost, popř. vzhledem k nedostatkům podání nelze tuto výzvu učinit,
- reklamace, resp. stížnost již byla Zákazníkem ve stejné věci podána a vyřízena, přičemž Zákazník neuvádí žádné nové podstatné skutečnosti,
- ve věci rozhodl soud, nebo řízení ve věci samé bylo již před soudem zahájeno,
- uplynuly lhůty pro promlčení nebo zaniklo právo reklamace, nerozhodne-li Poskytovatel v konkrétním případě jinak.

## Informace o vyřízení reklamace a stížnosti

Poskytovatel informuje Zákazníka ve lhůtě pro vyřízení reklamace o datu a způsobu vyřízení jím uplatněné reklamace nebo stížnosti příp. důvodech jejího odmítnutí. To neplatí, spočívá-li důvod odmítnutí v neexistenci základních náležitostí podání jako např. označení Zákazníka. V případě vyřízení reklamace nebo stížnosti zašle Poskytovatel Zákazníkovi odpověď elektronicky. Písemnou odpověď na stížnost Společnost zašle Zákazníkovi pouze na jeho výslovnou žádost, že tato forma odpovědi je Zákazníkem požadována. V případě sdělení telefonního kontaktu Zákazníkem, informuje se Zákazník i telefonicky.

## Závěrečná ustanovení

Vyřizování reklamací a stížností se řídí obecně závaznými právními předpisy.

Spotřebitel má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele právo na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 657/15, 120 00 Praha 2 ([www.coi.cz](http://www.coi.cz))

Tento Reklamační řád je uveřejněna na internetových stránkách Poskytovatele [www.bors.cz](http://www.bors.cz) a na pobočkách Poskytovatele.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 11. 12. 2017