

Reklamační řád poradenského subjektu

Ing. Roman Hrdina

Přijetí a vyřízení reklamace, stížnosti

Reklamace nebo stížnost musí mít listinnou nebo elektronickou podobu. V případě ústního předání při osobním jednání musí být sepsán o podané reklamaci nebo stížnosti písemný záznam.

Reklamace nebo stížnost musí obsahovat minimálně:

- a) Údaje o subjektu, identifikační údaje
- b) Informace o předmětu reklamace nebo stížnosti
- c) Datum a podpis subjektu podávajícího reklamaci nebo stížnost

Po obdržení reklamace nebo stížnosti je neprodleně proveden přezkum podání, zda jsou naplněny obsahové požadavky. V případě zjištěných nedostatků, vyzve písemně předkladatele reklamace nebo stížnosti k doplnění povinných náležitostí ve stanovené lhůtě 14 dnů. V případě, že nebude ve stanovené lhůtě učiněno doplnění povinných náležitostí je poradenský subjekt oprávněn reklamaci nebo stížnost zamítnout.

Poradenský subjekt je povinen vyřídit reklamaci nebo stížnost klienta nejpozději do 30 dnů od jejího obdržení a do této lhůty odeslat klientovi písemné vyjádření. Lhůta pro doplnění reklamace nebo stížnosti se do této lhůty nezapočítává.

Doručené reklamace nebo stížnosti budou evidovány v Evidenci a reklamací stížností, v této evidenci bude uveden záznam o vyřízení.

Vypracoval:	Platnost od:	Schválil:
Ing. Roman Hrdina	1.1.2025	Ing. Roman Hrdina