

## Regulamin Składania Reklamacji

### 1. Wprowadzenie

- (1) Niniejszy Regulamin Składania Reklamacji określa zasady i procedury składania i rozpatrywania Reklamacji i skarg Klientów FORTISSIMO, spol. s r.o., ID 633 21 521, z siedzibą Husova 282, Staré Město, 739 61 Třinec, RC, zarejestrowaną w Rejestrze Handlowym Sądu Okręgowego w Ostrawie, sekcja C, Insert 8296 (dalej "Spółka").
- (2) Klient Spółki ma prawo złożyć skargę, jeśli uzna, że Spółka nie dotrzymała uzgodnionych warunków lub nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z przepisów. Procedura skarg dotyczy nie tylko do rozpatrywania Reklamacji, ale i skarg w których wnioskodawca domaga się ochrony swoich interesów nieuregulowanych w umowie ze Spółką (np. niewłaściwe zachowanie). Zarówno dla skarg jak i Reklamacji w Regulaminie Składania Reklamacji (dalej tylko „Regulamin”) używa się wspólnego terminu „Reklamacja”. Zarówno dla Klienta, jak i dla składającego skargę używany jest w niniejszym dokumencie termin „Klient”.

### 2. Zasady ogólne

- (1) Niniejszy Regulamin Składania Reklamacji przewiduje procedury i procesy składania i rozpatrywania roszczeń Klienta.
- (2) Spółka prowadzi ewidencję wszystkich otrzymanych Reklamacji, w której przede wszystkim, choć nie wyłącznie, ewiduje informacje o dacie otrzymania Reklamacji, o wyniku postępowania reklamacyjnego oraz informacji podanej Klientowi, włącznie z datą i sposobem jej przekazania.

### 3. Roszczenia

- (1) Reklamacje muszą zawierać następujące informacje o Kliencie:
  - imię i nazwisko / nazwę firmy Klienta,
  - kontakt telefoniczny i e-mailowy,
  - numer umowy ramowej, jeżeli była zawarta,
  - numer polecenia zapłaty, którego dotyczy roszczenie,
  - rodzaj i numer transakcji, której dotyczy skarga,
  - identyfikacja osoby, do której skierowana jest skarga,
  - dokładny powód roszczenia, konkretny opis problemu, który jest Spółce zarzucany, wraz z określeniem, czego Klient żąda,
  - kopię dokumentacji handlowej lub innych dokumentów (takich jak wyciąg z konta, kopia zlecenia płatniczego, umowa, itp.) objętych roszczeniem.
- (2) W przypadku, gdy Klient jest reprezentowany przez pełnomocnika, wymagane jest pełnomocnictwo udzielone przez Klienta z urzędowo uwierzytelnionym podpisem.

### 4. Zgłoszenie i przebieg roszczenia

- (1) Wady świadczenia usług należy reklamować bez zbędnej zwłoki po ich stwierdzeniu, nie później jednak niż w terminie wynikającym z odpowiednich ustaleń i przepisów umownych, a najpóźniej w terminie przedawnienia. Klient może być uprawniony do żądania odszkodowania od Spółki w ciągu trzech lat od dnia, w którym się dowiedział lub mógł dowiedzieć się o szkodzie i o tym, kto za nią odpowiada. Spółka nie świadczy odszkodowań z przedawnionych roszczeń.
- (2) Skarga może zostać złożona:
  - pisemnie pod adres siedziby Spółki: Husova 282, Staré Město, 739 61 Třinec, Republika Czeska
  - pisemnie na adres e-mail: reklamacje@devizy.cz
- (3) Reklamacja złożona w regulaminowy sposób przekazana jest do rozpatrzenia odpowiedzialnej osobie.
- (4) Termin rozpatrzenia Reklamacji wynosi 30 dni kalendarzowych. W przypadku rozwiązywania Reklamacji usług płatniczych, termin rozpatrywania Reklamacji zgodnie z Ustawą o Systemie Płatniczym wynosi 15 dni roboczych, licząc od następnego dnia po jej dostarczeniu do siedziby Spółki. Reklamacje rozpatrywane są w kolejności, w jakiej zostały dostarczone Spółce.
- (5) O ile Spółce w podaniu terminowej odpowiedzi zabraniają przeszkody poza jej kontrolą, Spółka powiadamia Klienta w tym terminie o zaistniałych przeszkodach i odpowie w terminie do 35 dni roboczych od otrzymania Reklamacji i informuje Klienta o dalszym postępowaniu, zwłaszcza o terminie, w którym Reklamacja zostanie rozpatrzona. Jeśli dowody wniesionej przez Klienta skargi nie są kompletne, Firma zastrzega sobie prawo do zażądania od Klienta uzupełnienia brakujących danych. Termin rozstrzygnięcia roszczenia zgodnie z poprzednim paragrafem rozpoczyna się dopiero po dostarczeniu przez Klienta wszystkich brakujących danych.
- (6) Reklamacja nie będzie przyjmowana i dalej rozpatrywana jeżeli:
  - nie został dotrzymany sposób, forma lub należności, o których mowa w art. 3 i 4 Regulaminu nawet w okresie karencji przewidzianej przez spółkę w celu uzupełnienia lub poprawienia złożonej Reklamacji,
  - w sprawie zostało wszczęte postępowanie przed sądem lub arbitrem albo sąd lub arbiter już rozstrzygnął sprawę,

- osoba, która złożyła Reklamację, nie jest Klientem Spółki ani nie jest reprezentowana przez pełnomocnika z powodu braku pełnomocnictwa,
  - roszczenie nie dotyczy produktów lub usług oferowanych przez Spółkę,
  - składanie Reklamacji jest jawnym nadużyciem instancji skarg i zażaleń,
  - okres przechowywania dla danego typu dokumentu wygaś.
- (7) Reklamacje będą również odrzucane, jeżeli dotyczą tego samego tematu, zostaną powtórzone i nie przyniosą żadnych nowych faktów. Klient zostanie poinformowany na piśmie o tym fakcie.
- (8) Jeżeli powody odrzucenia Reklamacji na mocy ustępu (6) lub (7) odpadną, Spółka rozpatrzy Reklamację a termin jej rozpatrzenia będzie liczony od dnia, kiedy powody odpadły.
- (9) Klient zostanie powiadomiony o wyniku rozpatrzenia Reklamacji za pośrednictwem poczty elektronicznej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem. Za dzień dostarczenia odpowiedzi na Reklamację uznaje się dzień dostarczenia wiadomości e-mail lub otrzymania listu poleconego. Jeżeli list lub e-mail nie zostaną dostarczone i zostaną odesłane do Spółki jako nieodebrane (dotyczy tylko listu poleconego) lub niedostarczalne, za datę doręczenia uznaje się datę dnia, kiedy list został zwrócony na adres Spółki.
- (10) Koszty Reklamacji ponosi Spółka. Koszty Klienta związane z przygotowaniem i zgłoszeniem Reklamacji ponosi Klient. Spółka zastrzega sobie prawo do naliczenia kosztów rozpatrzenia Reklamacji, jeśli Reklamacja podana jest w tej samej sprawie wielokrotnie i nie przynosi żadnych nowych faktów, lub w przypadku ewidentnie niesprawiedliwych lub nieuzasadnionych Reklamacji.
- (11) W przypadku niezadowolenia Klienta z wyniku rozpatrzenia Reklamacji, Klient jest uprawniony do złożenia wniosku w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu do:
- Biura Arbitra Finansowego ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)) z siedzibą Legerova 69, 110 00 Praga 1 dla usług finansowych, o których mowa w ustawie nr 229/2002 Dz.U. RC;
  - Czeskiej Inspekcji Handlowej ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) lub organu upoważnionego przez Ministerstwo ds. Przemysłu i Handlu i opublikowanego na jej stronie internetowej ([www.mpo.cz](http://www.mpo.cz)), w przypadku poza zakresem działalności Arbitra Finansowego.
- (12) Klient może również zwrócić się do Czeskiego Banku Narodowego ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)) Příkopě 28, 115 03 Praga 1, Republika Czeska, który jest organem odpowiedzialnym za nadzorowanie działalności Spółki.
- (13) W przypadku pozasądowego rozstrzygnięcia sporu Klient podtrzymuje prawo do złożenia wniosku do sądu.

## 5. Postanowienia końcowe

- (1) Procedury określone w niniejszym Regulaminie są wiążące dla wszystkich Klientów Spółki, a także dla wszystkich jej pracowników.
- (2) Regulamin Składania Reklamacji dostępny jest na stronie internetowej Spółki oraz w siedzibie Spółki.

Niniejszy Regulamin Składania Reklamacji obowiązuje od dnia 1 kwietnia 2018 r.