

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 Lidická 1264 Třinec, 739 61 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 Reklamacja,
- identyfikacja osoby, w stosunku do której skierowana jest Reklamacja,
- 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) Reklamacja może zostać złożona:

- pisemnie pod adres siedziby Spółki: Lidická 1264, Třinec, PSČ 739 61, Republika Czeska
- pisemnie na adres e-mail: reklamace@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) 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) lub organu upoważnionego przez Ministerstwo ds. Przemysłu i Handlu i opublikowanego na jej stronie internetowej (www.mpo.cz), w przypadku poza zakresem działalności Arbitra Finansowego.

(12) Klient může rovněž zvróit se do Czeskiego Banku Narodowego (www.cnb.cz) Pŕíkopě 28, 115 03 Praga 1, Republika Czeska, který jest organem odpowiedzialnym za nadzorowanie działalności Spółki.

(13) W przypadku pozasadowego rozstrzygnięcia sporu Klient podtrzymuje prawo do zloženia 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.