

Postup pro vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti NADISI

NADISI s.r.o. (dále jen Společnost) je společností dozorovanou v rozsahu a za podmínek stanovených příslušnou právní úpravou Českou národní bankou, příp. jiným orgánem, jež může v budoucnu převzít některé či všechny z těchto činností státního dozoru. K rozhodnutí některých sporů může být rovněž příslušný i Finanční arbitr, jež vykonává svou činnost v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitroví, ve znění pozdějších předpisů.

1. Reklamace a stížnosti klientů Společnosti jsou přijímány telefonicky, prostřednictvím emailu, nebo písemně poštou na adrese Společnosti či osobním podáním na provozovně Společnosti. Kontaktní údaje jsou v aktuální podobě uvedeny na www.nadisi.net.
2. V případě osobního podání sepíše pracovník Společnosti s klientem písemný záznam o podání reklamace či stížnosti. Klient svým podpisem na písemném záznamu o podání stvrzuje pravdivost údajů v záznamu uvedených. Kopie záznamu je po podepsání poskytnuta klientovi.
3. Reklamace je definována jako požadavek klienta na nápravu stavu, který klient považuje za závadný, nebo na nápravu věcné chyby vzniklé v souvislosti se Společností poskytnutým plněním z obchodního vztahu mezi klientem a Společností. Pakliže klient požaduje od Společnosti konkrétní nápravu anebo konkrétní náhradu, musí to být v příslušném podání výslovně uvedeno.
4. Stížnost je sdělení klienta týkající se skutečného či domnělého porušení práv klienta, jeho zájmů, či porušení obecně závazných právních norem Společností nebo jejími zaměstnanci.
5. Reklamace i stížnost musí obsahovat přesnou specifikaci problému tak, aby byl předmět reklamace či stížnosti zřejmý. V opačném případě si Společnost vyhrazuje právo v přiměřené lhůtě vyžádat doplnění reklamace či stížnosti, případně vyžádat předložení příslušného dokladu, který dokazuje vadné poskytnutí služby. Pokud nebude doplnění nebo příslušný doklad předložen Společnosti ani v takto stanovené lhůtě, nebude na uplatněnou reklamaci či stížnost brán zřetel a Společnost reklamaci či stížnost odmítne.
6. Klient Společnosti uvádí v reklamaci či stížnosti veškeré identifikační údaje související s předmětem reklamace či stížnosti a komunikační kanál, kterým chce být informován o výsledku šetření. Společnost nemá povinnost se zabývat anonymními reklamacemi či stížnostmi.
7. Dnem pro stanovení termínu vyřízení reklamace či stížnosti je datum jejího doručení, respektive datum doručení specifikace reklamace či stížnosti dle vyžádání Společnosti.
8. Prošetření reklamace a stížnosti včetně provedení příslušných opatření realizuje Společnost bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od převzetí reklamace, není-li s klientem dohodnuto jinak. Ve složitých a komplikovaných případech může být tato lhůta výjimečně prodloužena o dalších nejvýše 30 dnů, není-li opět s klientem dohodnuto jinak. O prodloužení lhůty musí být klient Společností včas vyrozuměn dle preferovaného komunikačního kanálu. Do lhůty pro reklamace se nezapočítává doba potřebná pro doplnění podání klienta nebo dodatečné získání dokumentů od klienta či třetích stran nezbytných k prošetření reklamace.
9. Výsledek šetření reklamace či stížnosti oznámí Společnost klientovi vždy dle zvoleného komunikačního kanálu – osobně na pobočce, telefonicky, písemně či prostřednictvím emailu. Stejným způsobem postupuje i při odmítnutí reklamace či stížnosti z důvodu její neodůvodněnosti nebo nedoplnění nebo nepředložení dokladu nezbytného k prošetření reklamace či stížnosti. Skládá-li se reklamace či stížnost z více samostatných předmětů, v oznámení o výsledku prošetření se uvedou daná zjištění ke každému předmětu reklamace či stížnosti zvlášť.

10. Odstraněním reklamované vady není dotčen nárok klienta na náhradu případné vzniklé škody v souladu s platnou právní úpravou ČR.
11. Tento reklamační řád se uveřejňuje na internetových stránkách www.nadisi.net. Jakoukoli změnu reklamačního řádu Společnost bezodkladně tamtéž uveřejní. Pokud po uveřejnění změny reklamačního řádu klient požádá Společnost o jakoukoliv jí nabízenou, resp. poskytovanou službu či produkt anebo (co nastane dříve) do jednoho kalendářního měsíce po uveřejnění změny reklamačního řádu klient nevypraví příslušný smluvní vztah se Společností, má se za to, že s provedením změny reklamačního řádu souhlasí.
12. Pokud klient není spokojen se způsobem vyřizování reklamace či stížnosti dle tohoto reklamačního řádu, má možnost podat stížnost dozorujícím orgánům Společnosti. Kontaktní adresy na tyto orgány, platné ke dni vydání tohoto reklamačního řádu jsou uvedeny níže. Detaily o způsobech podávání stížností mohou být nalezeny například na příslušných internetových adresách těchto orgánů:
 - i) Česká národní banka
Na Příkopě 28 115 03 Praha 1, tel.: 224 411 111, fax: 224 412 404
podatelna@cnb.cz, www.cnb.cz
 - ii) Finanční arbitr ČR
Legerova 69 110 00 Praha 1, tel.: 257 042 094, fax.: 257 042 089
arbitr@finarbitr.cz, www.finarbitr.cz

Tento dokument nabývá účinnosti a platnosti dnem 1. prosince 2016

V Praze dne 28.11.2016

NADISI s.r.o.

Ing. Jaroslav Voráček v.r.