



Postup pro vyřizování reklamací a stížností klientů

1. Reklamace a stížnosti klientů UNNI Trading s.r.o. (dále jen „UNNI“) jsou přijímány písemně nebo sepsány ústně prostřednictvím telefonu nebo přímo v sídle UNNI. O ústní reklamaci sepíše zaměstnanec UNNI protokol, jehož obsah potvrdí klient svým podpisem. Kopii protokolu předá klientovi. Každá reklamace je evidována pod vlastním pořadovým číslem.
2. Reklamace i stížnost musí obsahovat přesnou specifikaci problému tak, aby byl předmět reklamace či stížnosti zřejmý. V opačném případě si UNNI vyhrazuje právo v přiměřené lhůtě vyžádat doplnění reklamace či stížnosti, případně předložit příslušný doklad, který dokazuje vadné poskytnutí služby. Pokud nebude doplnění nebo příslušný doklad předložen UNNI ani v takto stanovené lhůtě, nebude na uplatněnou reklamaci či stížnost brán zřetel a UNNI reklamaci či stížnost odmítne.
3. Klient UNNI uvádí v reklamaci či stížnosti všechny identifikační znaky související s předmětem reklamace či stížnosti, úplné jméno, popřípadě adresu pro doručení písemného záznamu o výsledku šetření ve věci reklamace či stížnosti,
4. Dnem určeným pro stanovení termínu vyřízení reklamace či stížnosti je datum jejího doručení, respektive datum doručení specifikace reklamace či stížnosti dle vyžádání UNNI.
5. Pověřený pracovník si vyžádá vyjádření všech pracovníků, kteří se podíleli na daném obchodu s klientem tak, aby rozhodnutí o reklamaci či stížnosti bylo učiněno nejpozději do 30 dnů od převzetí reklamace či stížnosti. Ve složitých a komplikovaných případech může být tato lhůta výjimečně prodloužena o dalších nejvýše 30 dnů. O této skutečnosti musí být klient včas písemně vyrozuměn.
6. Výsledek šetření reklamace či stížnosti oznámí UNNI klientovi vždy písemně. Stejným způsobem postupuje i při odmítnutí reklamace či stížnosti z důvodu 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.
7. Není-li reklamaci či stížnosti vyhověno a klient podá v téže věci další reklamaci či stížnost, musí být tato opakovaná reklamace či stížnost kompetentním útvarem UNNI znovu přezkoumána a o výsledku přešetření klient ve výše uvedené lhůtě písemně vyrozuměn. To platí i v případě, že předchozí reklamace byla ze strany UNNI shledána neoprávněnou.
8. Odstraněním reklamované vady není dotčen nárok klienta na náhradu případné vzniklé škody, ledaže tuto škodu nemohla UNNI ani při vynaložení odborné péče odvrátit. Poškozený klient nemá nárok na náhradu škody, pokud nesplnění povinností UNNI bylo způsobeno jednáním klienta nebo nedostatkem součinnosti, k níž byl klient povinen.

Platnost od 1.1.2010