

**Vnitřní předpis**

**Pravidla vyřizování stížností a reklamací  
a  
Reklamační řád**

**Společnost:** UNNI Trading, s.r.o.  
**Schválil:** Patrik Gaj, jednatel  
**Datum platnosti:** 15. 10. 2018

## 1. Předmět

- (1) Vnitřní předpis Pravidla vyřizování stížností a reklamací UNNI Trading, s.r.o. (dále jen „**Společnost**“) upravuje způsob komunikace mezi klientem a společností v případech, kdy se klient domnívá, že společnost nedodržela sjednané smluvní podmínky, nebo nesplnila povinnosti plynoucí z právních předpisů (dále jen „**reklamace**“).
- (2) Vnitřní předpis se vztahuje i na stížností, tj. podání, v nichž stěžovatel žádá o ochranu svých zájmů neupravených smluvním závazkovým vztahem se Společností (např. nepřiměřené chování vůči Klientovi). Pro klienta i stěžovatele se v tomto vnitřním předpise používá souhrnné označení „**Klient**“.

## 2. Povinnosti pracovníků

- (1) Všichni pracovníci Společnosti jsou při vyřizování stížností a reklamací povinni postupovat podle tohoto vnitřního předpisu. Při řešení stížností a reklamací jsou zaměstnanci povinni usilovat o získání a vyšetření všech relevantních důkazů a informací týkajících se dané stížnosti/reklamace.
- (2) Pracovník Společnosti je povinen při řešení stížností a reklamací komunikovat s Klientem jednoduchým, snadno srozumitelným jazykem a poskytovat odpověď bez zbytečného prodlení, ve lhůtách stanovených tímto vnitřním předpisem. V případě konečného rozhodnutí, které plně nevyhovuje požadavkům Klienta, je odpovědný pracovník Společnosti povinen do písemného rozhodnutí uvést důkladné vysvětlení stanoviska Společnosti a možnost Klienta na stížnosti trvat a obrátit se např. na Kancelář finančního arbitra.

## 3. Způsob podávání a forma reklamace/stížnosti

- (1) Společnost přijímá reklamace/stížnosti v podobě reklamačního dopisu následujícími způsoby:
  - písemně na adresu sídla Společnosti: Na Letné 476/57, 779 00 Olomouc
  - písemně na e-mailovou adresu: [devizy@unni.cz](mailto:devizy@unni.cz)
- (2) Odpovědnou osobou za vyřizování reklamací/stížností je jednatel.

## 4. Náležitosti reklamace/stížnosti

- (1) Reklamace/stížnost musí obsahovat následující:
  - jméno a příjmení klienta, v případě právnické osoby obchodní firmu a IČ,
  - jméno a příjmení oprávněné osoby jednat jménem klienta včetně plné moci s úředně ověřeným podpisem osoby, která klienta zastupuje,
  - číslo platebního příkazu, ke kterému se reklamace vztahuje, či identifikaci osoby vůči které stížnost směřuje,
  - číslo platebního účtu, pokud se jej reklamace/stížnost týká,
  - přesný důvod reklamace/stížnosti včetně doložení oprávněnosti příslušným dokumentem (např. výpisem z účtu, kopií příkazu k úhradě, smlouvou apod.). Pro urychlení řešení reklamace/stížnosti je vhodné uvést také telefonní číslo případně e-mailovou adresu a Klientem navrhované řešení.
- (2) Dále by měl Klient k reklamaci/stížnosti doložit relevantní skutečnosti ve formě příloh.

## 5. Výjimky z přijetí reklamace/stížnosti

- (1) Společnost reklamaci/stížnost nemůže přijmout, pokud:
  - nebyl dodržen způsob, forma nebo náležitosti podání reklamace/stížnosti, a to ani v dodatečně lhůtě, kterou společnost poskytla pro doplnění nebo opravu podání,
  - ve věci samé bylo zahájeno řízení před soudem nebo rozhodcem nebo již soud či rozhodce ve věci rozhodl,
  - osoba, která podala reklamaci či stížnost, není klientem Společnosti, nebo je zastoupena zmocněncem na základě nepoužitelné plné moci,
  - reklamace či stížnost se netýká nabízených produktů či Služeb společnosti,

- je podání reklamace či stížnost zcela zjevné zneužití institutu reklamací a stížností,
  - uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů.
- (2) V případě, že je reklamace či stížnost týkající se stejného předmětu podána opakovaně a nepřináší žádné nové skutečnosti, bude reklamace či stížnost zamítnuta a klient bude o této skutečnosti písemně informován.
  - (3) Pokud důvody pro odmítnutí reklamace uvedené v odstavci 1 a 2 odpadnou, Společnost reklamaci vyřídí, přičemž lhůty pro její projednání začnou běžet ode dne, kdy daný důvod odpadl.

## 6. Lhůty pro uplatnění reklamace/stížnosti Klientem

- (1) Vady plnění je nutné uplatnit reklamací bez zbytečného odkladu poté, co Klient vady plnění zjistil, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními a právními předpisy a současně nejpozději v promlčecí lhůtě.
- (2) Právo na náhradu škody může Klient u Společnosti uplatnit ve tříleté lhůtě běžící ode dne, kdy se dozvěděl nebo mohl dozvědět o škodě a o tom, kdo za ni odpovídá.
- (3) Z promlčených nároků Společnost plnění neposkytuje.

## 7. Lhůty pro vyřízení reklamace/stížnosti

- (1) Společnost učiní rozhodnutí o oprávněnosti/neoprávněnosti reklamace v přiměřené lhůtě a co nejdříve, nejpozději do 30 kalendářních dnů od data obdržení reklamace. V případě řešení reklamace **z oblasti platebních služeb** poskytne Společnost v souladu se zákonem o platebním styku Klientovi rozhodnutí do **15 pracovních dnů** od data obdržení reklamace.
- (2) Lhůta pro opravu či doplnění reklamace není do výše uvedené lhůty započtena.
- (3) V odůvodněném případě, brání-li Společnosti překážka nezávislá na její vůli odpovědět na reklamaci týkající se platebních služeb do 15 pracovních dnů, sdělí Klientovi v této lhůtě překážky, které jí ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů od data obdržení reklamace, jakož i o dalším zvoleném postupu, zejména o nejbližším termínu, v němž bude reklamace vyřízena.
- (4) Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet dnem doručení reklamace do sídla Společnosti. Vyřizování reklamací a stížností probíhá v pořadí, v jakém byly Společnosti doručeny.

## 8. Způsob vyřízení reklamace/stížnosti

- (1) Reklamaci/stížnost řeší jednatel. Pracovník společnosti je povinen klientovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy klient právo uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace klient požaduje a předpokládané datum vyřízení reklamace Společností.
- (2) Společnost učiní rozhodnutí o oprávněnosti/neoprávněnosti reklamace v přiměřené lhůtě dle článku 7 tohoto reklamačního řádu.
- (3) O výsledku řešení reklamace či stížnosti bude klient vyrozuměn prostřednictvím emailu či jiným způsobem sjednaným s klientem. Za den doručení výsledku řešení reklamace či stížnosti se považuje den doručení emailové zprávy anebo převzetí doporučeného dopisu. Pokud email nebo dopis nebude doručen a bude Společnosti vrácen jako nevyzvednutý (platí pouze pro dopis) či nedoručitelný, považuje se za den doručení den, kdy byl dopis vrácen na adresu Společnosti. Společnost vede průkaznou evidenci o všech podaných reklamacích a stížnostech a o způsobu jejich řešení.
- (4) Náklady na vyřízení reklamace nese Společnost. Náklady Klienta spojené s přípravou a uplatněním reklamace nese Klient.

## 9. Rozhodování sporů týkajících se reklamací/stížností

- (1) V případě nespokojenosti klienta s vyřízením reklamace či stížnosti je klient oprávněn obrátit se za účelem mimosoudního řešení sporu na:

- Kancelář finančního arbitra ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)) pro oblast finančních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.
- (2) Klient se dále může obrátit na Českou národní banku ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)), se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, která je orgánem dohledu nad dodržováním povinností Společnosti.
  - (3) V případě mimosoudního řešení sporu není dotčeno právo klienta obrátit se na soud.

## **10. Vyvěšení Reklamačního řádu**

- (1) Přílohou tohoto vnitřního předpisu je Reklamační řád.
- (2) Reklamační řád musí být Klientům k dispozici na webových stránkách a v sídle společnosti.
- (3) Na žádost Klienta je Společnost povinna mu reklamační řád poskytnout emailovou zprávou či v tištěné podobě.

## **11. Závěrečná ustanovení**

- (1) Jednatel je povinen pravidelně, minimálně 1 x za rok, analyzovat údaje o vyřizování stížností s cílem zabezpečit identifikaci a řešení případných opakujících se nebo systémových problémů a možných právních a provozních rizik.
- (2) Tato analýza zahrnuje:
  - Analýzu důvodů jednotlivých stížností za účelem zjištění hlavní příčiny, která je společná pro jednotlivé druhy stížností.
  - Posouzení, zda hlavní příčiny mohou ovlivnit i jiné procesy Společnosti či produkty včetně těch, kterých se stížnost přímo netýká.
  - Opatření k nápravě hlavních příčin, kterými jsou zejména změna postupů či pravidel pro poskytování služeb.
- (3) Za zavedení a průběžnou kontrolu dodržování reklamačního řádu je zodpovědný jednatel společnosti.

Za UNNI Trading, s.r.o.

.....  
Patrik Gaj, jednatel

## **Reklamační řád**

### **1. Úvod**

- (1) Tento Reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti **UNNI Trading, s.r.o.**, IČ 278 02 221, se sídlem Na Letné 476/57, Lazce, 779 00 Olomouc, zapsané v OR vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 30105 (dále jen „**Společnost**“).
- (2) Klient Společnosti je oprávněn podat reklamaci v případě, že se domnívá, že Společnost nedodržela sjednané smluvní podmínky, nebo nesplnila povinnosti plynoucí z právních předpisů. Reklamační řád se vztahuje nejen na řešení reklamací, ale i stížností, tj. podání, v nichž stěžovatel žádá o ochranu svých zájmů neupravených smluvním závazkovým vztahem se Společností (např. nevhodné chování). Pro reklamaci nebo stížnost se dále v Reklamačním řádu používá souhrnné označení „**reklamace**“. Pro klienta i stěžovatele se v tomto Reklamačním řádu používá souhrnné označení „**Klient**“.

### **2. Obecné zásady**

- (1) Tento Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování reklamací Klientů.
- (2) O všech přijatých reklamacích vede Společnost vnitřní evidenci, ve které je zejména, nikoliv však výlučně, uvedena informace o datu přijetí reklamace, o výsledku reklamačního řízení a o informacích předaných klientovi včetně data a způsobu předání.

### **3. Náležitosti reklamace**

- (1) Reklamace musí obsahovat níže uvedené údaje o klientovi:
  - jméno a příjmení / obchodní firmu klienta,
  - telefonní a e-mailový kontakt,
  - číslo platebního příkazu, ke kterému se reklamace vztahuje
  - identifikaci osoby, vůči které stížnost směřuje
  - přesný důvod reklamace, tzn. konkrétní popis problému, který je Společnosti vytýkán, spolu s určením, čeho se klient domáhá,
  - kopii smluvní dokumentace či jiné podklady (např. výpis z účtu, kopie příkazu k úhradě, smlouva apod.), kterých se reklamace týkají.
- (2) Pokud je klient zastoupen na základě plné moci, je vyžadována plná moc udělená klientem s úředně ověřeným podpisem.

### **4. Podání a průběh reklamace**

- (1) Vady plnění je nutné uplatnit reklamací bez zbytečného odkladu poté, co Klient vady plnění zjistil, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními a právními předpisy a současně nejpozději v promlčecí lhůtě. Právo na náhradu škody může Klient u Společnosti uplatnit ve tříleté lhůtě běžící ode dne, kdy se dozvěděl nebo mohl dozvědět o škodě a o tom, kdo za ni odpovídá. Z promlčených nároků Společnost plnění neposkytuje.
- (2) Reklamaci lze podat:
  - písemně na adresu sídla Společnosti: Na Letné 476/57, 779 00 Olomouc
  - písemně na e-mailovou adresu: [devizy@unni.cz](mailto:devizy@unni.cz)
- (3) Po doručení je reklamace předána k vyřízení jednatelem Společnosti.
- (4) Lhůta pro vyřízení reklamace činí 30 kalendářních dnů. V případě řešení reklamace **z oblasti platebních služeb** činí lhůta pro vyřízení reklamace v souladu se zákonem o platebním styku **15 pracovních dnů** a začíná běžet dnem doručení reklamace do sídla Společnosti. Vyřizování reklamací probíhá v pořadí, v jakém byly Společnosti doručeny.

- (5) Brání-li Společnosti překážka nezávislá na její vůli odpovědět do 15 pracovních dnů, sdělí Klientovi v této lhůtě překážky, které jí ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů od data obdržení reklamace, jakož i o dalším zvoleném postupu, zejména o nejbližším termínu, v němž bude reklamace vyřízena. Nebudou-li podklady k reklamaci dodané klientem kompletní, vyhrazuje si Společnost právo požádat klienta o doplnění chybějících údajů. Lhůta k vyřízení reklamace dle předchozího odstavce tak začíná běžet až poté, co klient Společnosti dodá veškeré chybějící údaje.
- (6) Reklamace nebude přijata a dále zpracovávána v případě kdy:
- nebyl dodržen způsob, forma nebo náležitosti podání reklamace uvedené v čl. 3 a 4 tohoto Reklamačního řádu, a to ani v dodatečné lhůtě, kterou společnost poskytla pro doplnění nebo opravu podání,
  - ve věci samé bylo zahájeno řízení před soudem nebo rozhodcem nebo již soud či rozhodce ve věci rozhodl,
  - osoba, která podala reklamaci, není klientem Společnosti, nebo je zastoupena zmocněncem na základě nedostatečné plné moci,
  - reklamace se netýká nabízených produktů či služeb Společnosti,
  - je podání reklamace zcela zjevné zneužití institutu reklamací a stížností,
  - uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů.
- (7) V případě, že je reklamace týkající se stejného předmětu podána opakovaně a nepřináší žádné nové skutečnosti, bude reklamace zamítnuta a klient bude o této skutečnosti písemně informován.
- (8) O výsledku řešení reklamace bude klient vyrozuměn prostřednictvím emailu či jiným způsobem sjednaným s klientem. Za den doručení výsledku řešení reklamace se považuje den doručení emailové zprávy anebo převzetí doporučeného dopisu. Pokud email nebo dopis nebude doručen a bude Společnosti vrácen jako nevyzvednutý (platí pouze pro dopis) či nedoručitelný, považuje se za den doručení den, kdy byl dopis vrácen na adresu Společnosti.
- (9) Náklady na vyřízení reklamace nese Společnost. Náklady Klienta spojené s přípravou a uplatněním reklamace nese Klient.
- (10) V případě nespokojenosti Klienta s vyřízením reklamace je Klient oprávněn obrátit se za účelem mimosoudního řešení sporu na:
- Kancelář finančního arbitra ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)) pro oblast finančních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.
- (11) Klient se dále může obrátit na Českou národní banku ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)), se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, která je orgánem dohledu nad dodržováním povinností Společnosti.
- (12) V případě mimosoudního řešení sporu není dotčeno právo klienta obrátit se na soud.

## **5. Závěrečná ustanovení**

- (1) Postupy stanovené v tomto Reklamačním řádu jsou závazné pro všechny Klienty Společnosti, jakož i pro všechny její pracovníky.
- (2) Reklamační řád je k dispozici na webových stránkách společnosti a v sídle Společnosti.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 15. října 2018.