

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento Reklamační řád upravuje problematiku vyřizování reklamací, stížností a ostatních podání (dále jen „Podání“) Odběratelů COMEFLEX CONSULTING s.r.o. (dále jen COMEFLEX CONSULTING) v souladu se Smlouvou o poskytnutí sídla (dále jen „Smlouva“) a Obchodními podmínkami (dále jen „OP“), zejména stanovuje standardizovaný postup při jejich vyřizování. Jsou-li v tomto Reklamačním řádu použity pojmy nebo slovní spojení začínající velkým písmenem, mají význam stanovený ve Smlouvě a v OP, případně význam specifikovaný v jednotlivých ustanoveních tohoto Reklamačního řádu.

1. Oprávněnost Podání

Podání má právo podat každý Odběratel, osoba zmocněná Odběratelem, nebo jeho zástupce, nebo třetí osoba jednající v zájmu Odběratele, pokud se domnívá, že COMEFLEX CONSULTING porušuje jakoukoliv svou zákonnou nebo smluvně stanovenou povinnost, že jednání pracovníka COMEFLEX CONSULTING vůči Odběrateli nebylo vhodné nebo přiměřené, nebo v případě, že žádá o podání navrhuující zkvalitnění poskytovaných služeb a produktů COMEFLEX CONSULTING.

Za oprávněné Podání se považují případy, kdy služba nebyla pro Odběratela řádně zajištěna pro nedodržení obecně závazných právních předpisů nebo smluvních podmínek. Oprávněné Podání zakládá nárok Odběratele na sjednání nápravy, náhradní plnění, případně též na vrácení ceny služby nebo její části.

O oprávněnosti Podání a konkrétním způsobu vyřízení rozhodne odpovědné oddělení v souladu s platnými právními předpisy a vnitřními postupy COMEFLEX CONSULTING.

2. Forma Podání

- poštou na adresu COMEFLEX CONSULTING, náměstí 14. října 1307/2, Praha 5, PSČ 150 00
- e-mailem na e-mailovou adresu info@comeflex.cz

Jinak doručená Podání (doručená na další e-mailové adresy COMEFLEX CONSULTING nebo jejich zaměstnanců) předají pracovníci, kteří s nimi přijdou do styku a nejsou příslušní k jejich zpracování či řešení, příslušným útvarům.

U takto přijatých Podání COMEFLEX CONSULTING nemůže garantovat dodržení lhůt a procesů stanovených pro vyřízení Podání, přesto však k zachování lhůt a postupů pro vyřízení Podání vynaloží maximální úsilí.

Za doručené Podání nelze považovat Podání doručené na telefonní číslo, soukromou adresu nebo soukromou e-mailovou adresu pracovníka COMEFLEX CONSULTING.

3. Nutné náležitosti Podání

Podání musí obsahovat alespoň:

- identifikaci Odběratele (jméno příjmení/obchodní firmu/název, rodné číslo (datum narození/identifikační číslo),
- předmět Podání, tedy uvedení, čeho se Podání týká, co Odběratel požaduje, vůči komu resp. čemu Podání směřuje.

Pro zajištění rychlého vyřízení Podání by dále mělo Podání obsahovat:

- kontaktní údaje Odběratele
- časové údaje, zejména data a časy, při nichž došlo/mělo dojít k události, které jsou předmětem Podání,
- identifikace osob, tedy jména či jiné indicie k určení všech osob, relevantních pro předmět Podání jak na straně Odběratele tak na straně COMEFLEX CONSULTING,
- všechny ostatní relevantní skutečnosti a okolnosti týkající se Podání.

Podání musí být učiněno v českém jazyce. COMEFLEX CONSULTING je oprávněna, nikoliv však povinná, přijmout i Podání v anglickém jazyce.

4. Přijetí Podání

O každém přijatém Podání bude COMEFLEX CONSULTING Odběratele informovat písemně emailem nebo poštou na kontakty uvedené ve Smlouvě nebo v Podání.

5. Lhůty pro podání reklamace

Podání by měla být uplatňována co nejdříve poté, co nastane/má nastat skutečnost, která je předmětem Podání. Maximální lhůta pro uplatnění Podání je 6 měsíců od okamžiku, kdy došlo (mělo dojít) k vytýkané skutečnosti.

V případě, že to COMEFLEX CONSULTING uzná za vhodné, přijme a vyřídí i opožděně uplatněná Podání.

6. Lhůty pro vyřízení Podání

O oprávněnosti Podání a jeho vyřízení rozhodne COMEFLEX CONSULTING v co nejkratší možné lhůtě, maximálně však do 30ti dnů od přijetí Podání.

Do této lhůty se nezapočítává doba nezbytná pro opravu či doplnění Podání Odběratelem. V případě, že se jedná o složitý případ vyžadující podrobnější šetření, součinnost většího počtu útvarů COMEFLEX CONSULTING nebo třetích osob, rozhodne COMEFLEX CONSULTING nejpozději do 90ti dnů od přijetí Podání. V takovém případě však bude Odběratele do 30ti dnů informovat o prodloužení lhůty k vyřízení Podání.

7. Práva a povinnosti Odběratele

Odběratel je povinen uplatňovat Podání v souladu s tímto Reklamačním řádem.

Odběratel je povinen poskytnout COMEFLEX CONSULTING součinnost nezbytnou k vyřízení Podání, zejména jí včas, úplně a pravdivě informovat o skutečnostech významných pro posouzení Podání a poskytnout jí podklady potřebné pro jeho vyřízení. Za tímto účelem může být Odběrateli doručena výzva k doplnění Podání.

Odběratel je povinen uplatnit Podání bezprostředně poté, co se o vzniku předmětu Podání dozvěděl.

8. Vyřízení Podání

COMEFLEX CONSULTING rozhodne nejprve o přípustnosti Podání (určitosti a zachování lhůt) a poté rozhodne o předmětu Podání.

COMEFLEX CONSULTING písemně informuje Odběratele o způsobu vyřízení Podání ve lhůtě stanovené v čl. 6 Reklamačního řádu.

Poučení o dalších možnostech uplatnění práv Odběratele

- Způsob vyřízení Podání Odběratele nijak neomezuje v možnosti podat návrh na zahájení řízení k soudu.