

Reklamační řád pro službu převodu peněžních prostředků (služba „placení složenek“)

1. Úvod

- (1) Tento Reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností, týkajících se služby převodu peněžních prostředků (tzv. služby placení složenek), poskytované klientům společností **Tesco Franchise Stores ČR s.r.o.**, IČO 046 21 611, se sídlem Vršovická 1527/68b, Vršovice, 100 00 Praha 10, zapsanou v OR vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 250934 (dále jen „Společnost“).
- (2) Klient Společnosti je oprávněn podat reklamaci v případě, že se domnívá, že Společnost při poskytování služby převodu peněžních prostředků nedodržela sjednané smluvní podmínky nebo nesplnila povinnosti plynoucí z právních předpisů. Reklamační řád se vztahuje nejen na řešení reklamací, ale i stížností ohledně služby převodu peněžních prostředků, 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“. „Poukázkou“ se rozumí řádně vyplněná poštovní poukázka typu A obsahující údaje dle obchodních podmínek Společnosti. „Potvrzením pro zákazníka“ se rozumí dokument s kódem platby, který předá pracovník příslušné prodejny Klientovi jako potvrzení o přijetí příkazu Klienta k převedení peněžních prostředků.

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. Evidenci Společnost řádně archivuje.

3. Náležitosti reklamace

- (1) Reklamace musí obsahovat níže uvedené údaje:
 - jméno, příjmení a korespondenční adresu Klienta,
 - jméno a příjmení osoby oprávněné jednat jménem Klienta a plnou moc s úředně ověřeným podpisem Klienta, pokud je Klient při podání reklamace zastoupen jinou osobou,
 - kód platby, ke které se reklamace vztahuje, či identifikaci osoby, vůči které stížnost směřuje,
 - přesný důvod reklamace, tzn. konkrétní popis problému, který je Společnosti vytýkán. Pro urychlení řešení reklamace je vhodné uvést také telefonní číslo a/nebo e-mailovou adresu Klienta a Klientem navrhované řešení
 - doložení oprávněnosti reklamace příslušným dokumentem (zejména kopií Potvrzení pro zákazníka).
- (2) Na vyžádání je Klient povinen se prokázat Společnosti originálem Potvrzení pro zákazníka.

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:
 - osobně v prodejně, kde byla Poukázka podána,
 - písemně na adresu sídla Společnosti: Vršovická 1527/68b, 100 00 Praha 10.
- (3) Po doručení je reklamace předána k vyřízení na centrálu Společnosti.
- (4) Společnost poskytne Klientovi odpověď na reklamaci **do 15 pracovních dnů** po dni jejího obdržení. Na žádost Klienta poskytne Společnost odpověď v listinné podobě. Vyřizování reklamací probíhá v pořadí, v jakém byly Společností 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. 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 plné moci, která nespĺňuje náležitosti dle platných právních předpisů nebo tohoto Reklamačního řádu,
 - reklamační se netýká služby převodu finančních prostředků, poskytované Společností,
 - je podání reklamace zcela zjevným zneužitím institutu reklamací a stížností,
 - uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů.
- (7) V případě, že je reklamační týkající se stejného předmětu podána opakovaně a nepřináší žádné nové skutečnosti, bude reklamační zamítnuta a Klient bude o této skutečnosti písemně informován.
- (8) Pokud důvody pro odmítnutí reklamace odpadnou, Společnost reklamaci vyřídí, přičemž lhůty pro její projednání začnou běžet ode dne, kdy daný důvod odpadl.
- (9) V případě oprávněné reklamace provede Společnost po dohodě s Klientem jeden z následujících kroků:
- Společnost provede opětovný příkaz k úhradě na základě opravených údajů, nebo
 - Společnost vrátí peníze Klientovi zpět bezhotovostní platbou na jím určený bankovní účet vedený u banky se sídlem nebo pobočkou v České republice.
- (10) O výsledku řešení reklamace bude Klient vyrozuměn písemně doporučeným dopisem, prostřednictvím e-mailu (poskytnul-li Klient Společnosti svoji e-mailovou adresu) či jiným způsobem sjednaným s Klientem.
- (11) Společnost je oprávněna účtovat Klientovi vícenáklady, jež vynaložila v souvislosti s provedením opětovného příkazu k úhradě či vrácením peněz Klientovi, ledaže by sama Společnost danou situaci zavinila. Společnost je zejména oprávněna žádat novou úhradu ceny služby dle platného ceníku a úhradu nákladů spojených s poštovní korespondencí s Klientem, pokud k takové korespondenci došlo. Společnost je oprávněna zadržet svěřené peníze do té doby, dokud nebudou výše uvedené vícenáklady Klientem uhrazeny. Společnost je též oprávněna uspokojit svoji pohledávku vůči Klientovi srážkou (započtením) peněz ze svěřené částky.
- (12) V případě nespokojenosti Klienta s vyřízením reklamace je Klient oprávněn obrátit se za účelem mimosoudního řešení sporu na:
- Kancelář finančního arbitra (www.finarbitr.cz);
 - Klient se dále může obrátit na Českou národní banku (www.cnb.cz), se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, která je orgánem dohledu nad dodržováním povinností Společnosti.
- (13) 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 všech prodejnách, na webových stránkách společnosti a v sídle Společnosti.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1. září 2018.

V Praze dne 1. září 2018



Tesco Franchise Stores ČR s.r.o.
Lucie Kováčová
jednatel



Tesco Franchise Stores ČR s.r.o.
Patrik Dojčinovič
jednatel