

Reklamační řád

pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků

Článek 1

Rozsah působnosti

1. Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytnuté společností Roklen360 a.s. („**Roklen**“) svým zákazníkům. Zákazníkem se rozumí právnická nebo fyzická osoba, které Roklen na základě uzavřeného smluvního vztahu poskytl investiční nebo platební službu („**Služba**“). Pro účely tohoto vnitřního předpisu se za zákazníka považuje také potenciální zákazník, který s Roklenem jedná o podmínkách poskytnutí Služby, aniž byla uzavřena smlouva; službou se v tomto případě rozumí činnost Roklenu ve vztahu k takovému potenciálnímu zákazníkovi.
2. Reklamační řád stanoví pravidla pro podání, přijetí, vyřízení a evidenci podaných reklamací.
3. Reklamační řád vydává a schvaluje statutární orgán Roklenu.

Článek 2

Reklamační zákazník

Za reklamaci zákazníka se považuje písemný projev jeho nesouhlasu s kvalitou, způsobem anebo termínem provedení Služby.

Článek 3

Podání reklamace

1. Reklamaci má právo podat každý zákazník Roklenu nebo jeho zplnomocněný zástupce a to bez zbytečného odkladu poté, co se o jejích důvodech dozvěděl.
2. Každý zákazník má právo podat reklamaci jako reakci na bezpečnostní incident, který způsobil nefunkčnost aplikací nebo může znamenat únik osobních dat případně zneužití zákaznického účtu.
3. Při podání reklamace je zákazník povinen specifikovat předmět reklamace a předložit veškeré doklady dokazující vadné poskytnutí reklamované Služby. Nejsou-li k reklamaci takovéto doklady přiloženy, vyzve Roklen zákazníka k odstranění tohoto nedostatku v přiměřené lhůtě. Pokud nebude příslušný doklad předložen Roklenu ani v takto stanovené lhůtě a reklamovaná vada nebude ani jiným způsobem prokázána, nebude na uplatněnou reklamaci brán zřetel a Roklen reklamaci odmítne.
4. Reklamaci lze podat v sídle Roklenu nebo na všech jejích pobočkách, jsou-li zřízeny.
5. Reklamaci lze podat ústně nebo písemně na e-mail compliance@roklen.cz nebo doporučeným dopisem zaslaným na adresu sídla Roklenu.
6. O ústní reklamaci sepíše zaměstnanec vyřizující reklamaci protokol, jehož obsah potvrdí zákazník svým podpisem. Kopii protokolu předá zákazníkovi.

Článek 4

Vyřízení reklamace

1. Vyřízením reklamace se rozumí prověření předmětu reklamace, zajištění nápravy (je-li oprávněná) a písemným vyrozuměním zákazníka o výsledku šetření reklamace. Není-li možné reklamaci vyřídit okamžitě, též písemné vyrozumění zákazníka o průběhu reklamačního šetření.

2. Zákazník je povinen poskytnout všestrannou součinnost potřebnou k řádnému vyřízení reklamace, zejména Roklen včas, úplně a pravdivě informovat o skutečnostech významných pro vyřízení této reklamace a poskytnout jí podklady potřebné pro toto vyřízení.
3. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 pracovních dnů ode dne podání reklamace (do 15 pracovních dnů v případě reklamace a stížnosti týkající se platebních služeb), pokud se Roklen se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě.
4. Brání-li vyřízení reklamace překážka nezávislá na vůli Roklenu může být tato lhůta výjimečně prodloužena o nejvýše 20 pracovních dnů. O této skutečnosti musí být zákazník příslušným oddělením vyřizujícím jeho reklamaci včas písemně vyrozuměn, včetně uvedení překážek, které v odpovědi brání.
5. Na žádost zákazníka je odpověď na reklamaci poskytnuta v listinné podobě.
6. Není-li reklamace vyřízena ve lhůtě upravené v předchozím odstavci, považuje se reklamace zákazníka za oprávněnou.
7. Za kontrolu a vyřízení reklamace je přímo odpovědný vedoucí oddělení, které reklamaci vyřizovalo.

Článek 5

Evidence reklamací

1. Reklamace jsou evidovány v deníku reklamací.
2. Záznamy v deníku reklamací musí obsahovat alespoň datum uplatnění a datum přijetí reklamace, firmu, IČ, sídlo u zákazníka - právnické osoby anebo jméno, rodné číslo a adresu u zákazníka - fyzické osoby, předmět reklamace, datum a způsob vyřízení reklamace, datum vyrozumění zákazníka.

Článek 6

Ostatní ustanovení

Reklamační řád je k dispozici zákazníkům v sídle Roklenu a na všech jejích pobočkách, jsou-li zřízeny.

Článek 7

Závěrečná ustanovení

Roklen průběžně vyhodnocuje a přezkoumává účinnost těchto opatření v případě výskytu neshody, nejméně však jednou ročně.

Zjištěné nedostatky Roklen odstraňuje bez zbytečného odkladu.

Tento vnitřní předpis byl schválen dne 8.1.2018 a nabývá účinnosti dnem 13.1.2018.