

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Účel dokumentu

1.1. HypoGO s.r.o., IČ 06479243, společnost se sídlem Korunní 2569/108, Vinohrady, 101 00 Praha 10, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 282832 (dále jen "Společnost") je společnost, jejíž hlavní náplní činnosti je poskytování marketingových služeb.

1.2. Společnost se snaží svým Zákazníkům poskytnout nadstandardní služby a umožnit jim rozhodování při volbě mezi jednotlivými produkty. Hlavním cílem Společnosti je spokojenost Zákazníků se službami samotné Společnosti, tak se službami spolupracujících finančních institucí.

1.3. Přes veškerou snahu však nelze vyloučit, že Zákazník nebude spokojen s produktem, službou či jednáním Společnosti nebo jejich zástupců. V případě, že jako Zákazník/Potencionální zákazník, nebudete s některým z výše uvedených bodů spokojen(a), neváhejte Společnosti zaslat svoji Reklamaci, a to postupem uvedeným v tomto dokumentu. 1.4. Možnost podat Reklamaci chápe Společnost jako právo každého Zákazníka a Potencionálního zákazníka, a veškeré Reklamace považuje za cenné zdroje informací o poskytovaných službách, o tom, jak je služba vnímána, přijímána, jak splňuje očekávání Zákazníků a jako příležitost pro zlepšení kvality poskytovaných služeb.

1.5. Postupy pro přijímání a předávání Reklamací jsou uvedeny níže. Tyto postupy se vztahují na veškeré marketingové služby poskytované Společností, případně i na služby a produkty poskytované spolupracujícími finančními společnostmi.

2. Definice

2.1. Není-li uvedeno jinak, mají pojmy s velkým počátečním písmenem uvedené v tomto dokumentu následující význam:

Odpovědná osoba - osoba určená valnou hromadou k rozhodnutí o způsobu vyřízení.

Potencionální zákazník - osoba, která zvažuje využití služeb Společnosti, nebo osoba, kterou Společnost oslovila či zamýšlí oslovit s nabídkou svých služeb.

Reklamace - reklamace, stížnost nebo jiný projev nespokojenosti Zákazníka s poskytovanou Službou, způsobem nabízení Služby a/nebo projev potřeby dosažení nápravy kritizovaného nežádoucího stavu; reklamací je zejména podání Zákazníka, které poukazuje na porušení jeho práv nebo ohrožení jeho právem chráněných zájmů; reklamací však nejsou připomínky týkající se skutečností, které přesahují odpovědnost, nebo možnosti vlivu Společnosti; Společnost - má význam uvedený v čl. 1.1 výše.

Zákazník - osoba, která využila služeb Společnosti, nebo jejíž práva a povinnosti jsou dotčena službami (např. pojištěný, obmyšlený) není-li uvedeno jinak, je Zákazníkem též Potencionální zákazník;

Zprostředkovatelské služby - služby spočívající ve zprostředkování finančních produktů a služeb v oblasti spotřebitelských úvěrů.

3. Oprávněná osoba

3.1. Reklamaci má právo podat každý Zákazník případně jeho zplnomocněný zástupce.

3.2. Podnět má právo podat kdokoliv.

4. Náležitost a způsob podání Reklamace

4.1. Reklamaci je nezbytné podat písemně, resp. v písemně zachycené formě, a to buď

4.1.1. e-mailem na adresu info@hypogo.cz, nebo

4.1.2. doporučeným dopisem či osobně do sídla Společnosti s tím, že písemnost je třeba adresovat na jméno Společnosti.

4.2. Výše uvedeným postupem je zajištěno, že o Reklamaci bude informován nezávislý pracovník Společnosti. Reklamace doručená jiným způsobem nemusí být považována za Reklamaci a Společnost na takovéto podání nemusí reagovat.

4.3. Reklamace by měla obsahovat

4.3.1. identifikaci Zákazníka nebo jiné osoby, která Reklamaci podává a jejich kontaktní údaje - zejména jméno, příjmení či jiné údaje, podle kterých lze danou osobu identifikovat a uvedení adresy, e-mailu a telefonního čísla;

4.3.2. označení služby, která je předmětem Reklamace;

4.3.3. identifikaci pracovníka Společnosti, jehož případné jednání je předmětem Reklamace; 4.3.4. popis skutečností, které jsou vytýkány;

4.3.5. podklady, kterými Zákazník své tvrzení dokládá;

- 4.3.6. specifikaci požadavků ze strany Zákazníka, zejm. uvedení skutečnosti, zda se Zákazník domáhá náhrady škody či jiného plnění a specifikaci výše plnění.
- 4.4. Po přijetí Reklamací pověřený pracovník prověří, zda údaje uvedené výše jsou dostatečně specifikovány a Zákazník je dostatečně identifikován. Nejsou-li údaje z písemného podání dostačující, vyzve pracovník odesílatele Reklamací k jejich doplnění.
- 4.5. Nedojde-li k nezbytnému doplnění údajů (např. odesílatel nereaguje na výzvu, odesílatel neposkytl dostatečné kontaktní údaje), bude Reklamací projednána na základě doposud poskytnutých informací.

5. Postup při přijímání a vyřizování Reklamací

- 5.1. Reklamací se považuje za přijatou okamžikem (i) doručení písemnosti na adresu Společnosti nebo (ii) doručení elektronické pošty (e-mail) na adresu info@hypogo.cz. 5.2. Komunikaci s reklamujícím vede pracovník Společnosti pověřený komunikací se Zákazníky. Tento pracovník:
- 5.2.1. potvrdí reklamujícímu doložitelným způsobem přijetí Reklamací;
- 5.2.2. zkontroluje oprávněnost podání Reklamací podle předložených dokladů a vlastních dostupných informací;
- 5.2.3. informuje Odpovědnou osobu o přijetí Reklamací a obsahu Reklamací;
- 5.2.4. zpracovává a shromažďuje dokumentaci k Reklamací;
- 5.2.5. písemně informuje reklamujícího o vyřízení Reklamací (uznání a řešení Reklamací nebo důvody jejího neuznání);
- 5.2.6. po vyřízení Reklamací zajišťuje předání příslušné dokumentace zodpovědné osobě; 5.2.7. v případě nesouhlasu reklamujícího s vyřízením Reklamací informuje bez zbytečného odkladu odpovědnou osobu, které dle uvážení předá záležitost jednateli.
- 5.3. Výše uvedené činnosti nebo i některé z nich si může vyhradit jednatel.

6. Rozhodnutí o Reklamací, kontrola vyřízení Reklamací

- 6.1. O způsobu vyřízení Reklamací rozhoduje Odpovědná osoba, která na základě podkladů od Zákazníka a na základě vlastního šetření, rozhodne o vyřízení Reklamací, a to nejčastěji jedním z následujících způsobů:
- 6.1.1. Reklamací odloží nebo odmítne, to zejména v případě kdy (i) není prokázána oprávněnost reklamující osoby k jednání o reklamaci, (ii) z obsahu Reklamací není zřejmé, co je jejím předmětem, případně ani to, čeho se reklamující domáhá, a reklamující informace nedoplnil ani na základě výzvy Společnosti;
- 6.1.2. Reklamací postoupí spolupracující společnosti/osobě, a to v případě, kdy je zřejmé, že obsah Reklamací se netýká služeb, jednání Společnosti ani jejich poradců, ale předmětem Reklamací je projev nespokojenosti s produkty či službami spolupracujících společností nebo nastavení těchto produktů/služeb, které Společnost nemůže ovlivnit;
- 6.1.3. Reklamací vyhodnotí jako neoprávněnou, pokud ze zjištěných podkladů vyplývá, že služby byly poskytnuty Zákazníkovi v souladu s právními předpisy a vnitřními předpisy Společnosti;
- 6.1.4. Reklamací vyhodnotí jako oprávněnou a navrhne způsob řešení vzniklé situace, to zejména v případě, kdy služby byly poskytnuty v rozporu s právními předpisy Společnosti.
- 6.2. O způsobu řešení Reklamací je reklamující informován bez zbytečného odkladu poté, co Odpovědná osoba o Reklamací rozhodne. Na místo Odpovědné osoby je oprávněn kdykoli rozhodnout jednatel.
- 6.3. Je-li k vyřešení Reklamací zapotřebí odborného posouzení, zejména právní stránky, pověřený zaměstnanec požádá o spolupráci právního zástupce Společnosti.
- 6.4. Společnost, resp. Odpovědná osoba, je povinna o Reklamací a případném způsobu řešení rozhodnout bez prodlení, nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy byla Reklamací doručena. O postoupení Reklamací spolupracující finanční instituci dle bodu 6.1.2 Odpovědná osoba rozhodne zpravidla nejpozději do 5 pracovních dnů.
- 6.5. Informace o vyřízení Reklamací včetně další komunikace týkající se Reklamací jsou odeslány písemně na Zákazníkovu e-mailovou (korespondenční) adresu, ze které Společnost Reklamací obdržela, případně na e-mailovou (korespondenční) adresu sdělenou Zákazníkem. 6.6. O způsobu vyřízení Reklamací je informován jednatel.

7. Další projednání Reklamací

- 7.1. Pokud Zákazník nesouhlasí se způsobem vyřízení Reklamací, Reklamací projedná jednatel společně s kterýmkoli členem valné hromady Společnosti do 7 dnů ode dne, kdy byl jednatel informován o nesouhlasu Zákazníka s vyřízením Reklamací.

8. Evidence vyřízených Reklamací

- 8.1. Dokumentace o vyřízených Reklamacích je vedena v elektronické podobě.

8.2. Česká národní banka si může v rámci dohledu nad Společností vyžádat přehled Reklamací a způsob jejich vyřízení.