

Reklamační řád

Tento Reklamační řád upravuje problematiku vyřizování reklamací, stížností a ostatních podání (dále jen „Podání“) Zákazníků WOOD & Company Financial Services, a.s. (dále jen „WOOD & Co.“) v souladu s 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 v článku A Definice pojmů OP, případně význam specifikovaný v jednotlivých ustanoveních tohoto Reklamačního řádu.

1. OPRÁVNĚNOST PODÁNÍ

Podání má právo podat každý Zákazník, osoba zmocněná Zákazníkem, nebo jeho zástupce, nebo třetí osoba jednající v zájmu Zákazníka, pokud se domnívá, že WOOD & Co porušuje jakoukoliv svou zákonnou nebo smluvně stanovenou povinnost, že jednání pracovníka WOOD & Co vůči Zákazníkovi nebylo vhodné nebo přiměřené, nebo v případě, že žádá o podání navrhuující zkvalitnění poskytovaných služeb a produktů WOOD & Co.

Za oprávněné Podání se považují případy, kdy služba nebyla pro Zákazníka řádně zajištěna pro nedodržení obecně závazných právních předpisů nebo smluvních podmínek. Oprávněné Podání zakládá nárok Zákazníka na sjednání nápravy, náhradní plnění, případně též na náhradu způsobené škody.

O oprávněnosti Podání a konkrétním způsobu vyřízení rozhodne odpovědné oddělení v souladu s platnými právními předpisy a vnitřními postupy WOOD & Co.

2. FORMA PODÁNÍ

2.1 Forma Podání pro klienty s Frakčními portfolii

- poštou - na adresu WOOD & Company Financial Services, a.s., náměstí Republiky 1079/1A, 110 00 Nové Město - Praha 1
- telefonicky - na telefonní číslo (+420) 222 096 096
- e-mailem - na e-mailovou adresu podpora@wood.cz

2.2 Forma Podání pro ostatní klienty

- poštou - na adresu WOOD & Company Financial Services, a.s., náměstí Republiky 1079/1A, 110 00 Nové Město - Praha 1
- telefonicky - na telefonní číslo: +420 222 096 111
- e-mailem - na e-mailovou adresu: wood@wood.cz

Jinak doručená Podání (doručená na ostatní telefonní čísla WOOD & Co nebo jejich pracovníků, nebo na další e-mailové adresy WOOD & Co nebo jejich zaměstnanců) předávají pracovníci, kteří s nimi přijdou do styku a nejsou příslušní k jejich zpracování či řešení, příslušným útvarům.

U takto přijatých Podání WOOD & Co 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 soukromé telefonní číslo, soukromou adresu nebo soukromou e-mailovou adresu pracovníka WOOD & Co.

3. NUTNÉ NÁLEŽITOSTI PODÁNÍ

Podání musí obsahovat alespoň:

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

Pro zajištění rychlého vyřízení Podání by dále mělo Podání obsahovat:

- kontaktní údaje Zákazníka
- časové údaje, zejména data a časy, při nichž došlo/mělo dojít k událostem, které jsou předmětem Podání,

- identifikace osob, tedy jména či jiné indicie k určení všech osob, relevantních pro předmět Podání jak na straně Zákazníka tak na straně WOOD & Co.,
- všechny ostatní relevantní skutečnosti a okolnosti týkající se Podání.

Podání musí být učiněno v českém, nebo slovenském jazyce. WOOD & Co. je oprávněna přijmout i Podání v anglickém.

4. PŘIJETÍ PODÁNÍ

O každém přijatém Podání musí být vyplněn protokol na formuláři WOOD & Co., který tvoří přílohu č. 1 Reklamačního řádu (dále jen „Protokol“).

V případech, kdy Zákazník zvolí formu podání vylučující možnost použití Protokolu nebo jej z objektivních příčin vyplnit nemůže, vyplní Protokol na základě Zákazníkova Podání pracovník WOOD & Co. Pokud je to možné, požádá pracovník WOOD & Co. Zákazníka o podpis vyplněného Protokolu.

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 WOOD & Co uzná za vhodné, přijme a vyřídí i opožděně uplatněná Podání.

6. LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ PODÁNÍ

O oprávněnosti Podání a jeho vyřízení rozhodne WOOD & Co. 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 Zákazníkem. V případě, že se jedná o složitý případ vyžadující podrobnější šetření, součinnost většího počtu útvarů WOOD & Co. nebo třetích osob, rozhodne WOOD & Co nejpozději do 90ti dnů od přijetí Podání. V takovém případě však bude Zákazníka do 30ti dnů informovat o prodloužení lhůty k vyřízení Podání.

7. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- Zákazník je povinen uplatňovat Podání v souladu s tímto Reklamačním řádem.
- Zákazník je povinen poskytnout WOOD & Co. 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 Zákazníkovi doručena výzva k doplnění Podání.
- Zákazník je povinen uplatnit Podání bezprostředně poté, co se o vzniku předmětu Podání dozvěděl. Podá-li Zákazník reklamaci s časovým odstupem, přestože o vzniku reklamované skutečnosti věděl dříve, může WOOD & Co vztáhnout případnou náhradu škody k hodnotám, platným v okamžiku, kdy se Zákazník o vzniku předmětné skutečnosti dozvěděl a mohl ji bez zbytečného odkladu oznámit WOOD & Co. Dokladem o zjištění vzniku předmětu Podání Zákazníkem je např. záznam o elektronickém zobrazení určitých skutečností (portfolia, pokynů, transakcí,...) Zákazníkem v dohodnutém komunikačním programu, ze kterého byl vznik předmětu Podání zřejmý.

8. VYŘÍZENÍ PODÁNÍ

WOOD & Co rozhodne nejprve o přípustnosti Podání (určitosti a zachování lhůt) a poté rozhodne o předmětu Podání.

WOOD & Co písemně informuje Zákazníka o způsobu vyřízení Podání ve lhůtě stanovené v čl. 5 Reklamačního řádu.

9. POUČENÍ O DALŠÍCH MOŽNOSTECH UPLATNĚNÍ PRÁV ZÁKAZNÍKA

Způsob vyřízení Podání Zákazníka nijak neomezuje v možnosti:

- podat návrh na zahájení řízení k soudu,

-
- je-li Zákazník spotřebitelem, podat návrh na zahájení řízení k Finančnímu arbitrovi ČR, jako orgánu pro řešení sporů na základě zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi Kontaktní údaje: Finanční arbitr ČR, Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1, tel.: +420 257 042 070, e mail: arbitr@finarbitr.cz, www.finarbitr.cz,
 - podat stížnost k České národní bance jakožto orgánu vykonávajícímu dohled nad finančním trhem v České republice. Kontaktní údaje: Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.tel.: 224 411 111, fax.: 224 412 404