

Reklamační řád

Vydané společností **Broker Funding, s.r.o.**

I.

Úvodní ustanovení

1. Tento Reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností Investorů společnosti **Broker Funding, s.r.o.**, IČO: 24093963, se sídlem Jiráskovo náměstí 2684/2, Východní Předměstí, 326 00 Plzeň, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni pod sp. zn. C 47809.
2. Investor využívající služby Společnosti je oprávněn podat reklamaci zejména v případě, že se domnívá, že Společnost nedodržela sjednané smluvní podmínky, nepostupovala v souladu s právními předpisy, neposkytla sjednanou službu řádně, včas nebo v dohodnutém rozsahu, případně jinak zasáhla do jeho práv nebo oprávněných zájmů.
3. Pro reklamace a stížnosti se dále v tomto Reklamačním řádu používá souhrnné označení „**reklamace**“.
4. Pojmy s velkými počátečními písmeny používané v Reklamačním řádu mají význam uvedený v článku II Všeobecných obchodních podmínek.

II.

Náležitosti reklamace

1. Reklamace by měla obsahovat zejména tyto údaje:
 - a. jméno a příjmení Investora,
 - b. kontaktní adresu, telefonní číslo a e-mailovou adresu Investora,
 - c. číslo Rámcové smlouvy, k němuž se reklamace vztahuje, popř. číslo Smlouvy o postoupení pohledávky,
 - d. identifikaci osoby, vůči jejímuž jednání reklamace směřuje, pokud se reklamace týká konkrétní osoby,
 - e. důvod reklamace,
 - f. datum podání reklamace,
 - g. kopie smluvní dokumentace, potvrzení, výpisů, komunikace, platebních příkazů, dokladů nebo jiných podkladů, o něž Investor reklamaci opírá.
2. Je-li Investor zastoupen na základě plné moci, je Společnost oprávněna vyžadovat plnou moc udělenou Investorem s úředně ověřeným podpisem.

III. Podání a průběh reklamace

1. Reklamací je Investor povinen podat bez zbytečného odkladu poté, co zjistil skutečnosti, které jsou důvodem reklamace, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními nebo právními předpisy a současně nejpozději v promlčecí lhůtě. Právo na náhradu škody může Investor 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. Reklamací lze podat některým z následujících způsobů:
 - a. písemně na adresu sídla Společnosti: Jiráskovo náměstí 2684/2, Východní Předměstí, 326 00 Plzeň
 - b. písemně na e-mailovou adresu: reklamace@brokerfunding.cz.
3. Neobsahuje-li reklamační údaje nebo podklady potřebné k jejímu posouzení, je Společnost oprávněna vyzvat Investora k jejich doplnění. Lhůta k vyřízení reklamace začíná běžet až poté, co Investor Společnosti dodá veškeré chybějící údaje.
4. Práva Investora, která jsou promlčena, může Společnost odmítnout uspokojit. Tím není dotčeno posouzení konkrétní věci podle kogentních ustanovení právních předpisů.
5. Reklamační údaje jsou po jejich doručení předány k vyřízení osobě určené Společností.
6. Lhůta pro vyřízení reklamace činí 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Společnosti, nestanoví-li právní předpis kratší nebo jinou lhůtu. V odůvodněných složitých případech činí lhůta pro vyřízení reklamace 60 kalendářních dnů.
7. O výsledku vyřízení reklamace Společnost Investora vyrozumí ve stejné formě, v jaké byla reklamační údaje podány, ledaže se s Investorem dohodne jinak. O vyřízení reklamace je Společnost oprávněna Investora informovat vždy zároveň písemně e-mailem.
8. 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 Investorovi včetně data a způsobu předání.

IV. Odmítnutí reklamace

1. Společnost je oprávněna reklamaci odmítnout nebo ji dále neprojednávat zejména pokud:
 - a. reklamační údaje nebyla podána způsobem, ve formě nebo s náležitostmi dle tohoto Reklamačního řádu a Investor ji ani na výzvu Společnosti v přiměřené lhůtě nedoplnil nebo neopravil,

- b. ve stejné věci již probíhá řízení před soudem, případně bylo pravomocně rozhodnuto soudem,
 - c. reklamaci podala osoba, která není Investorem, nebo zástupce nepředložil dostatečné zmocnění,
 - d. reklamáce se netýká služeb nebo produktů Společnosti,
 - e. reklamáce je zjevně zneužívající (šikanózní) nebo bez relevantního důvodu opakovaná,
 - f. podklady potřebné k posouzení reklamáce již nejsou dostupné z důvodu uplynutí zákonných či archivačních lhůt.
2. Opakuje-li Investor reklamaci ve stejné věci bez uvedení nových skutečností, je Společnost oprávněna ji zamítnout; o této skutečnosti Investora vyrozumí.
3. Odmítnutí reklamáce Společnost Investorovi oznámí a uvede důvod odmítnutí, je-li to s ohledem na okolnosti možné a účelné.
4. Odpadnou-li důvody odmítnutí nebo neprojednání reklamáce, Společnost reklamaci posoudí. Lhůta pro vyřízení počíná běžet ode dne, kdy tyto důvody odpadly, nestanoví-li právní předpis jinak.
5. Náklady na vyřízení reklamáce nese Společnost; náklady Investora spojené s uplatněním reklamáce nese Investor.

V.

Závěrečná ustanovení

1. Tento Reklamační řád je závazný pro Společnost a její pracovníky, jakož i pro osoby, které se podílejí na poskytování služeb Společnosti nebo na vyřizování reklamací.
2. Aktuální verze Reklamačního řádu je k dispozici na Platformě.
3. Společnost je oprávněna tento Reklamační řád jednostranně měnit, zejména v návaznosti na změny právních předpisů, změny poskytovaných služeb, změny kontaktních údajů nebo změny interních postupů Společnosti.
4. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne **[BUDE DOPLNĚNO]**.