



SVĚŘENSKÁ SPRÁVA

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Oceníme jakýkoliv podnět, který pomůže zlepšit kvalitu námi poskytovaných služeb. Na základě toho vznikl reklamační řád, který upravuje pravidla pro podání reklamace, stížnosti nebo podnětu (dále jen „Reklamace“) vůči nám (Svěřenská správa s.r.o. - House of Trust) anebo vůči našim Affiliate partnerům spolupracujících na distribuci našich služeb svěřenských fondů.

Kdy Reklamaci podat?

Reklamaci podávejte v případě, kdy z nějakého důvodu naše služby nesplnily Vaše očekávání. Stejně tak je možné podat Reklamaci v případě, kdy vidíte prostor ke zlepšení našich služeb.

Jakým způsobem Reklamaci doručit?

- osobně, a to na adrese klientského centra od 9-18:00 hod. (adresa je uvedena na www.svsp.cz);
- telefonicky od 9-18:00 hod. na tel. čísle + 420 777 09 09 44;
- písemně na adresu Svěřenská správa s.r.o., Bělehradská 10/79, 120 00, Praha 2
- emailem na adresu office@svsp.cz;
- prostřednictvím našich facebookových stránek;

Co uvést pro rychlé vyřízení?

- Vaše identifikační údaje - tedy jméno, příjmení, rodné číslo (případně datum narození), adresu.
- Identifikaci služby - číslo faktury, variabilní symbol nebo číslo smlouvy.
- Popis Reklamace - je potřeba popsat důvod Reklamace, co je předmětem Reklamace, kdy k události došlo, jakého produktu nebo služby se Reklamace týká. Pokud je reklamována výše fakturované částky, prosíme, doložte faktury a jiné doklady, které mohou rychlé vyřízení podpořit.

Vyřízení Reklamace – kdy a jak?

Reklamaci vyřizujeme bezodkladně, ve lhůtě 15 pracovních dní. V případě doplnění podkladů se tato doba do lhůty 15 dní nezapočítává. Ve složitějších případech Reklamace Vás budeme do 15 dní informovat o předpokládaném vyřízení (zejména v souvislosti s Reklamacemi subdodavatelských profesí je lhůta závislá na součinnosti třetích stran). Odpověď na Vaši Reklamaci obdržíte stejným způsobem, kterým jste nám ji doručili, pokud nebylo dohodnuto jinak.

Poplatky za Reklamace?

Naší snahou je poskytovat maximálně kvalitní produkty, které přispějí k Vaší spokojenosti. Vaše Reklamace nám pomáhají ke splnění tohoto cíle. Podání a vyřízení těchto záležitostí je bezplatné. Jedinou výjimkou jsou neoprávněné Reklamace, kdy je nutná spolupráce třetích stran. V těchto případech Vám mohou být přeúčtovány náklady uplatněné v souvislosti s vyřizováním Reklamace třetí stranou. Pouze ale v případě, kdy jsou tyto náklady účtovány nám.

Kdy Reklamacce nepřijmeme?

Máme právo odmítnout zahájení šetření Reklamacce v případě, že:

- ve věci bylo zahájeno řízení před soudem, finančním arbitrem či jiným orgánem mimosoudního řešení sporů;
- ve věci bylo zahájeno řízení před dotčenými orgány státní správy;
- bylo ve věci příslušným orgánem již pravomocně rozhodnuto;
- již uplynula promlčecí lhůta;
- jedná se o opakovanou reklamaci, kterou jsme již alespoň dvakrát posoudili;

Důvody odmítnutí Vám oznámíme.

V případech, kdy nám nedoručíte Reklamaci se všemi náležitostmi nutnými k jejímu vyřízení, je Vám tato Reklamacce vrácena s žádostí o doplnění požadovaných informací. Lhůta pro vyřízení Reklamacce začíná běžet až po doručení všech podkladů.

Co ještě vědět?

Pokud je k vyřízení reklamace nezbytná spolupráce třetí strany, zejména Affiliate partnera nebo subdodavatele, jehož prostřednictvím jste využil naše služby, berte prosím na vědomí, že podáním reklamace souhlasíte s poskytnutím svých osobních údajů této třetí straně. Tyto osobní údaje budou příslušnému subjektu poskytnuty pouze v rozsahu a na dobu nezbytně nutnou pro vyřešení konkrétní reklamace.

I přes naši snahu nejste spokojeni?

V případě, že řešení Reklamacce nespĺnilo Vaše očekávání, máte možnost se na nás znovu písemně obrátit. Vaše podání bude považováno za novou Reklamaci (včetně povinných údajů a lhůt pro vyřízení).

Pokud nejste stále spokojeni, máte další možnosti, kde uplatnit podání Reklamacce:

- Platforma pro řešení spotřebitelských sporů, www.ec.europa.eu/consumers/odr/, - řešení sporů ze smluv uzavřených on-line;
- Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7 – spory týkající se ochrany osobních údajů;
- Příslušný soud;

Závěrečná ustanovení

Reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem 10. 5. 2018. Řád je dostupný na webových stránkách.