

# Reklamační řád

## I.

1. Tento Reklamační řád upravuje postup pro uplatnění reklamace na služby a produkty nabízené společností Local Financial Group, s.r.o. náměstí Generála Píky 2703/27, Východní Předměstí, 326 00 Plzeň, IČ: 291 05 366 DIČ: CZ29105366. Reklamační řád je závazný pro Poskytovatele i Uživatele.
2. Reklamační řád informuje Uživatele o rozsahu a podmínkách uplatnění reklamace, včetně údajů, jak lze reklamaci uplatnit.
3. Reklamační řád je zveřejněn na stránkách wolverinerecovery.cz.
4. Zakoupením služby a/nebo produktu souhlasí Uživatel rovněž s tímto Reklamačním řádem.
5. Poskytovatel je provozovatel e-shopu wolverinerecovery.cz/obchod a je to obchodní korporace Local Financial Group, s.r.o. náměstí Generála Píky 2703/27, Východní Předměstí, 326 00 Plzeň, IČ: 291 05 366 DIČ: CZ29105366. Uživatel je fyzická nebo právnická osoba, která v souladu s Podmínkami uzavřela smlouvu na poskytnutí služby a současně která má právo na uplatnění nároků z odpovědnosti za vady (dále již jen „Uživatel“). Spotřebitel je Uživatel jako fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

## II.

1. Poskytovatel odpovídá za to, že služba nabízená Uživateli bude splňovat požadavky v rozsahu sjednaných podmínek s poukazem na povahu nabízené služby a uzavřenou smlouvu.
2. Poskytovatel odpovídá za vady nabízené služby po dobu 12 měsíců.

## III.

1. Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci:
  - a. na kvalitu (funkčnost) poskytované služby
  - b. na správnost ceny účtované za poskytnutou službu, pokud je důvodná pochybnost o tom, že faktura Poskytovatele byla vystavena vadně s ohledem na ceník Poskytovatele a zvolené parametry služby.
2. Reklamaci musí Uživatel u Poskytovatele uplatnit neprodleně po té, co zjistil vadu poskytované služby nebo nesprávnost účtované ceny, nejpozději však do 30 dní ode dne poskytnutí služby nebo doručení faktury, jinak právo reklamace zaniká.
3. Reklamaci může Uživatel uplatnit:
  - a. písemně na adresu sídla Poskytovatele
  - b. v provozovně Poskytovatele: Wolverine Recovery Plzeň, U Borského parku 27, Plzeň 30100
4. Při uplatnění reklamace je Uživatel povinen vyplnit [reklamační protokol](#), ve kterém uvede čitelně své identifikační a kontaktní údaje (jméno, adresa, email, telefon), přesně označí a popíše vadu služby, popř. jak se vada služby projevuje, stejně tak časové rozmezí, ve kterém mělo dojít k narušení kvality sjednané služby. V reklamačním protokolu Uživatel dále uvede, který z nároků z odpovědnosti za vady uplatňuje a jakým způsobem žádá převzetí vyřízené reklamace (písemné vyjádření, emailem atd.), případně další potřebné

údaje. V případě reklamace správnosti vyúčtování za poskytnutou službu musí Uživatel uvést fakturační období, kterého se reklamace týká.

5. Poskytovatel neodpovídá za případné nesprávné údaje uvedené Uživateli v něm uplatněné reklamaci a za nemožnost doručení písemností na Uživatelem uvedenou kontaktní adresu. Poskytovatel vyřizuje reklamace výhradně na základě údajů sdělených Uživatелеm v reklamačním protokolu.
6. Uplatnění reklamace na správnost vyúčtované ceny za poskytovanou službu nezbavuje Uživatele povinnosti zaplatit fakturu ve lhůtě splatnosti, nesjednají-li strany individuálně jinak.
7. Poskytovatel si vyhrazuje právo neuznat reklamaci, pokud snížení kvality Služby způsobily:
  - a. okolnosti vylučující odpovědnost dle obč. zákoníku;
  - b. neodborné nebo neoprávněné zásahy Uživatele do nastavení služby nebo jiných třetích osob, kterým Uživatel umožnil vědomě či nevědomě, a to i svým nedbalostním jednáním, takový zásah;
  - c. pokud Uživatel uplatnil reklamaci po uplynutí 30 dnů ode dne, kdy vadu nebo nesprávnost vyúčtování zjistil.
8. Za den zahájení reklamačního řízení se považuje den, kdy Uživatel uplatnil reklamaci u Poskytovatele, tj. dne kdy je písemná reklamace doručena Poskytovateli v souladu s bodem 3. tohoto článku. Pokud uplatněná reklamace neobsahuje všechny požadované údaje reklamačního řízení začíná až dnem doručení všech požadovaných údajů, a to s ohledem na výzvu Poskytovatele. Pokud Uživatel ani na výzvu Poskytovatele nedoplní chybějící údaje, reklamace bude považována za neopodstatněnou.
9. Pokud Služba, kterou Uživatel reklamuje, vyžaduje přístupové údaje (hesla) do systému, je Uživatel povinen příslušné údaje (hesla) sdělit při uplatnění reklamace. Pokud tak neučiní, dnem reklamačního řízení bude až den dodání přístupových údajů Uživatelem. Pokud odstranění vady si vyžaduje zřízení dálkového přístupu, je tak Uživatel povinen učinit.

## IV.

1. Při osobním uplatnění reklamace vydá zaměstnanec Poskytovatele Uživateli přijímací protokol, který je potvrzením o přijetí (uplatnění) reklamace. Při uplatnění reklamace poštou nebo prostřednictvím e-mailu doručí Poskytovatel Uživateli potvrzení o přijetí reklamace na jím uvedenou kontaktní adresu, případně e-mailovou adresu.
2. Poskytovatel prošetří uplatněnou reklamaci neprodleně po jejím uplatnění a rozhodne o způsobu vyřízení reklamace. Po určení způsobu vyřízení reklamace se reklamace vyřídí ihned, v odůvodněných případech lze reklamaci vyřídít i později; vyřízení reklamace však nesmí trvat déle než 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se Poskytovatel nedohodne s Uživatelem na delší lhůtě.
3. Po uplynutí lhůty na vyřízení reklamace uvedené v bodě 3. tohoto článku má Uživatel stejná práva, jako kdyby se jednalo o neodstranitelnou vadu.
4. O vyřízení reklamace vydá Poskytovatel uživateli protokol. Spolu s předáním protokolu Poskytovatel splní svou povinnost, která mu z reklamace vyplývá.
5. O vyřízení reklamace informuje Poskytovatel Uživatele zasláním e-mailové zprávy spolu s protokolem na e-mailovou adresu Uživatele, pokud Uživatel požádal o zaslání informace o vyřízení reklamace prostřednictvím e-mailu. Pokud Uživatel požádal o zaslání informace poštou, Poskytovatel zašle protokol na kontaktní adresu Uživatele uvedenou v reklamaci.
6. Poskytovatel je povinen vést evidenci o reklamacích a předložit ji na požádání orgánu dozoru k nahlédnutí. Evidence o reklamaci musí obsahovat údaje o datu uplatnění reklamace, datu a způsobu vyřízení reklamace a pořadové číslo dokladu o uplatnění reklamace.

## V.

1. Pokud se v poskytované službě vyskytne vada, kterou lze odstranit, má Uživatel právo na její bezplatné, včasné a řádné odstranění. Poskytovatel je povinen vadu neprodleně odstranit. O způsobu odstranění vady rozhoduje Poskytovatel tak, aby byl zachován stávající obsah dat Uživatele.
2. Uživatel má právo odstoupit od uzavřené smlouvy:
  - a. pokud nabízená služba vykazuje vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby se služba mohla řádně využívat jako služba bez vady;
  - b. jde sice o vady odstranitelné, avšak Uživatel nemůže pro opětovné vyskytnutí se vady službu řádně využívat; za opětovné vyskytnutí se vady se považuje stav, kdy stejná vada se vyskytne potřetí po nejméně dvou předchozích odstraněních,
  - c. jde sice o vady odstranitelné, avšak Uživatel nemůže pro větší počet vad službu řádně využívat; za větší počet vad se považují současně nejméně tři různé odstranitelné vady, které brání řádnému využívání služby,
  - d. Poskytovatel nevyřídí reklamaci v 30-denní lhůtě (v tomto případě se má za to, že jde o neodstranitelnou vadu).
3. Pokud se na poskytnuté Službě objeví jiné vady neodstranitelné, má Uživatel právo na přiměřenou slevu z ceny služby.
4. Při vyřizování reklamace poskytnutím slevy z účtované ceny se přihlédne k povaze vady, době jejího trvání a možnosti dalšího využívání služby. O výši poskytované slevy rozhoduje jednatel Poskytovatele.
5. Poskytovatel vyřídí reklamaci a ukončí reklamační řízení jedním z následujících způsobů:
  - a. odstraněním vady poskytované Služby,
  - b. vrácením ceny zaplacené za poskytovanou Službu (při odstoupení od smlouvy)
  - c. vyplacením přiměřené slevy z ceny poskytované Služby
  - d. odůvodněným zamítnutím reklamace.
6. V případě uznání reklamace týkající se správnosti vyúčtované částky, Poskytovatel zúčtuje oprávněně reklamovanou cenu za službu v nejbližším zúčtovacím období, případně obdobích až do vrácení celé oprávněně reklamované ceny, případně dohodne s Uživatelem prodloužení předplatného období poskytování Služby. Pokud byla cena účtována za jednorázově poskytnutou službu, částka ve výši oprávněně reklamované ceny se Uživateli vrátí.

## VI.

1. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 25.06.2018.