

Reklamační řád

společnosti SAB servis s.r.o., Jungmannova 748/30, 110 00, Praha 1 – Nové Město
IČO: 24704008, zapsaná v obchodním rejstříku vedeným Městským soudem v Praze,
oddíl C, vložka 167427/SL 1 (dále jen „SAB“).

1. PODÁNÍ REKLAMACE

Klient může reklamaci podat několika způsoby a to:

- a) písemnou formou na adresu SAB uvedenou v záhlaví tohoto dokumentu
- b) emailem na obchod@sabservis.cz
- c) telefonicky na +420 733 538 063
- d) prostřednictvím poradce SAB
- e) prostřednictvím smluvního partnera SAB (obvykle pojišťovna, investiční společnost, penzijní společnost, banka apod.)

Reklamacie musí obsahovat:

- a) Jméno, příjmení klienta a platnou poštovní adresu, na kterou bude zaslán výsledek šetření reklamace nebo email. V případě, že jde o právnickou osobu, uvádí se obchodní firma, název a adresa jejího sídla, kontaktní osoba.
- b) Popis případu s uvedením údajů nezbytných pro řešení reklamace a popis způsobu, jak byl klient dotčen na svých právech
- c) Přílohy obsahující dokumentaci k reklamaci (kopie smluv, záznamu z jednání, atd.)

2. PŘIJETÍ A VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Reklamacie po doručení na adresu sídla SAB je předána odpovědnému pracovníkovi, který zajistí zaevidování a řešení reklamace uvnitř SAB.

Reklamacie jsou vyřizovány v pořadí dle jejich přijetí SAB.

Lhůta pro vyřízení reklamace je 30 pracovních dnů od přijetí reklamace SAB. V případě, že ze závažných důvodů nelze vyřídit reklamaci ve výše uvedené lhůtě, je klient o této skutečnosti písemně informován.

SAB si vyhrazuje právo vyžádat od klienta doplnění reklamace tak, aby bylo umožněno její úspěšné vyřešení. V takovém případě je pozastavena lhůta k vyřízení reklamace do doby doručení doplňujících údajů klientem SAB. Pokud však klient do 10 pracovních dnů nedoručí do SAB doplňující údaje k reklamaci vyžádané SAB, reklamace se zamítá pro nekomplexnost.

3. INFORMOVÁNÍ KLIENTA O VÝSLEDKU ŘEŠENÍ REKLAMACE

Klient je ve výše uvedené lhůtě 30 pracovních dnů od přijetí reklamace informován o výsledku řešení reklamace, a to písemně na adresu uvedenou v jím zaslané reklamaci nebo emailem, je-li reklamace podána emailem. Rozhodující je datum odeslání výsledku reklamace.

V případě, že výsledek reklamace bude zaslán na klientem uvedenou adresu a klient dopis s výsledkem řešení reklamace nepřevzme, považuje se za doručený v den, kdy je doručen zpět do SAB.

Pokud je reklamace podána prostřednictvím smluvního partnera (tj. partnera, jejichž produkty SAB nabízí), SAB informuje o výsledku řešení reklamace pouze tohoto partnera, prostřednictvím kterého byla reklamace podána.

4. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

Průběh řešení reklamace uvnitř SAB je stanoven vnitřním předpisem určeným pouze pro vnitřní potřebu SAB.

Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách www.sabservis.cz a je k dispozici v písemné podobě v sídle SAB.

Reklamace může být podána též na Českou národní banku, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

Reklamaci není možné řešit pokud:

- a) Případ popsany v reklamaci se netýká SAB, jí nabízených produktů ani jejich poradců
- b) Ve věci rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé bylo před takovým orgánem zahájeno