



## **PŘÍLOHA Č. 1.8. Pravidla pro vyřizování reklamací a stížností uživatelů platformy (dále jen „Reklamační řád“).**

Tento Reklamační řád společnosti INVESTER GROUP HOLDING s.r.o., se sídlem Kurzova 2222, 155 00 Praha 5 Stodůlky, IČO: 06098282, DIČ: CZ06098282 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 276026, zastoupená jednatelem Jakubem Jindrou a jednatelem Davidem Rohanem ( dále jen „ Společnost " ), provozovatel internetové platformy [www.invester.cz](http://www.invester.cz) stanovuje pravidla evidence a vyřizování reklamací, stížností uživatelů.

### **1) Úvodní ustanovení**

Reklamační řád stanovuje postup při podávání a vyřizování reklamací nebo stížností uživatelů či zájemců společnosti s určenou evidencí. Reklamační řád stanovuje pravidla a postupy při řešení reklamace nebo stížností pro uživatele a zaměstnance společnosti. Společnost eviduje veškeré přijaté reklamace a stížnosti, způsob jejich řešení a výsledky jednotlivých řízení. Uživatelem nebo zájemcem se rozumí klient, který se registruje na internetové platformě [www.invester.cz](http://www.invester.cz), která je provozována společností INVESTER GROUP HOLDING s.r.o.

### **2) Informace uvedené v reklamaci nebo stížnosti**

Reklamace nebo stížnost je nutné opatřit následujícími informacemi:

- Jméno, příjmení uživatele případně název právnické osoby uživatele
- Rodné číslo nebo datum narození, v případě právnické osoby je nutné IČO
- Kontaktní adresu uživatele
- Telefonní číslo a email
- Specifikace služby, produktu vč. názvu, kterého se stížnost nebo reklamace týká s uvedením čísla smlouvy
- Kopii veškerých podkladů nebo smluv, které uživatel získal v rámci svého projektu
- Vlastnoruční podpis klienta, který stížnost nebo reklamaci podává

### **3) Způsob podání a vyřízení reklamace nebo stížnosti**

Uživatel může stížnost nebo reklamaci podat písemně poštou na adresu sídla Společnosti uvedenou výše nebo elektronicky na adresu: [info@invester.cz](mailto:info@invester.cz). Každá reklamace nebo stížnost je po doručení předána k vyřízení odpovědnému zaměstnanci Společnosti, který v rámci interního systému společnosti zaznamená datum přijetí, informace o odesílateli, dále přiřadí reklamaci nebo stížnosti interní identifikační číslo a odešle elektronicky na uvedenou elektronickou adresu uživatele potvrzení o přijetí reklamace nebo stížnosti, kde bude uvedeno přidělené číslo reklamace nebo stížnosti.

Každá reklamace je řešena a vyřizována v pořadí, v jakém byla doručena do Společnosti. Společnost vyřídí reklamaci nebo stížnosti bez odkladu nejpozději do 30 kalendářních dnů. Uvedená lhůta pro vyřízení reklamace nebo stížnosti, začíná ode dne přijetí doručení reklamace do Společnosti. Společnost si vyhrazuje právo na prodloužení lhůty pro vyřízení reklamace nebo stížnosti a to v případě, kdy musí požádat o doplnění informací od klienta.

Reklamacie nebo stížnost je považována za neplatnou v situaci, kdy uživatel nedoplní dodatečně požadované informace nebo podklady na adresu Společnosti nejpozději do 10 kalendářních dnů ode dne, kdy obdržel uživatel výzvu od Společnosti. V takovém případě Společnost uzavře reklamaci nebo stížnost jako neoprávněnou a bude o tom informovat uživatele elektronicky nebo písemně na adresu uvedenou uživatelem v reklamaci nebo stížnosti.

#### **4) Hlavní důvody pro nepřijetí reklamace a stížnosti**

Společnost nepřijme nebo nebude dále zpracovávat reklamaci nebo stížnost v případě kdy:

- stížnost nebo reklamace se netýká smluvních dokumentů uzavřených se Společností;
- podání reklamace nesplňuje náležitosti reklamace uvedené v Reklamačním řádu Společnosti;
- stížnost nebo reklamace se netýká projektů nebo služeb uveřejněných na internetovém portálu [www.invester.cz](http://www.invester.cz)
- osoba, která podala stížnost nebo reklamaci není uživatelem internetového portálu [www.invester.cz](http://www.invester.cz).

#### **5) Výsledek řešení reklamace nebo stížnosti**

Uživatel bude o výsledku řešení jeho podané stížnosti nebo reklamace informován elektronicky nebo písemně doporučeným dopisem, a to na kontaktní adresu uživatele, kterou uvedl v reklamaci nebo stížnosti.

Dnem doručení se rozumí den převzetí doporučeného dopisu. Jestliže nebude dopis zaslán Společností na kontaktní adresu uživatele vyzvednutá a dojde k jeho vrácení na adresu Společnosti, bere se za den doručení den, kdy byl dopis vrácen na adresu Společnosti.

#### **6) Možnost uživatele podat odvolání**

V případě, kdy uživatel není spokojen s výsledkem vyřízení reklamace nebo stížnosti, má právo se do 14 kalendářních dnů od doručení výsledku reklamace nebo stížnosti písemně odvolat. V takovém případě dojde k přezkoumání stížnosti nebo reklamace zástupcem společnosti s lhůtou pro vyřízení odvolání do 30 kalendářních dnů. Výsledek po přezkoumání stížnosti nebo reklamace bude zaslán uživateli stejným způsobem uvedeným u vyřízení reklamace nebo stížnosti v tomto reklamačním řádu.

#### **7) Závěrečné ustanovení**

Tento reklamační řád je uveřejněn na internetové platformě [www.invester.cz](http://www.invester.cz) s účinností od 1.1.2018.