

Reklamační řád

I. Úvodní ustanovení

Společnost **Prosperity Living s.r.o.**, se sídlem Pražákova 1008/69, 639 00 Brno, IČO: 234 46 731 (dále jen „**PL**“) vydává následující reklamační řád (dále jen „**Reklamační řád**“), kterým stanoví postup pro podávání, vyřizování a evidenci reklamací a stížností klientů společnosti PL.

Klientem společnosti PL je ten, jemuž společnost PL poskytla službu nebo zájemce o poskytnutí takové služby. Za reklamaci se pak považuje jakékoli ústní nebo písemné podání, ve kterém se uvádí nesouhlas či pochybnost klienta se způsobem a výsledkem zajištění konkrétní služby, která byla klientovi poskytnuta společností PL. Za reklamaci se dále pro účely tohoto Reklamačního řádu považuje i jakákoli stížnost směřující na jednání či jiné chování zaměstnanců nebo spolupracovníků společnosti PL, které může mít dopad na klienta.

II. Reklamace klienta

Reklamaci má právo podat každý klient společnosti PL, jeho zplnomocněný zástupce nebo kdokoli další, vystupující jménem klienta. Společnost PL za reklamace zvláštní důležitosti považuje reklamace adresované statutárnímu orgánu společnosti PL, od uznávaných autorit, jednajících jménem klienta, se závažnou úrovní publicity, se závažnými potenciálními dopady (finančními, reputačními, právními), závažné z hlediska rozsahu (velký počet dotčených klientů, značné nároky na koordinaci zainteresovaných zaměstnanců, vysoký význam klienta apod.), s obsahem navozujícím podezření ze zpronevěry na straně klienta nebo společnosti PL.

Klient by měl uvést svoji plnou identifikaci, uvést kontaktní adresu, popřípadě telefonické nebo e-mailové spojení pro upřesňující dotazy, určit spolupracovníka, specifikovat službu, kterou reklamuje nebo na kterou si stěžuje, popsat důvody a přiměřeně i předložit podklady, kterými reklamaci zdůvodňuje. Je vhodné, aby bylo uvedeno též identifikační číslo produktu, kterého se reklamace týká (například číslo zakázky). Při předložení neúplných dokladů je společnost PL oprávněna vyžádat si od klienta sdělení dalších doplňujících informací. Reklamací se společnost PL zabývá i v případě, kdy osoba uplatňující reklamaci disponuje podklady pouze v částečném rozsahu nebo kdy nedisponuje podklady žádnými (např. při jejich ztrátě). V takovém případě společnost PL vychází z dokladů, které má sama k dispozici v archivu, případně z dalších dostupných informací. Reklamace klienta by měla obsahovat

také návrh řešení nebo by z ní mělo být alespoň patrné, čeho se klient domáhá.

Na vyzvání je klient povinen své podání doplnit, případně doložit jím tvrzené skutečnosti nebo odstranit případné vady reklamace. Za tímto účelem je klientovi poskytnuta lhůta 7 kalendářních dnů, která může být po dohodě s klientem přiměřeně prodloužena. Výzvy podle tohoto odstavce nesmí být samoučelné a nesmí úmyslně ztěžovat podávání reklamací klienty. Lhůta pro doplnění reklamace klientem se nepočítá do běhu lhůty pro vyřízení reklamace společností PL.

Veškeré reklamace je možné zasílat v písemné formě poštou na kontaktní místo na adrese **Prosperity Living s.r.o., 17. listopadu 2185/19, 680 01 Boskovice** nebo e-mailem na **living@prosperityfs.cz**. Reklamace je možné podávat také osobně na kontaktním místě na adrese Prosperity Living s.r.o., 17. listopadu 2185/19, 680 01 Boskovice, v takovém případě je vyhotoven zápis, který klient vlastnoručně podepíše. Na vyžádání je klientovi vyhotovena kopie takto podepsaného podání.

V případě nespokojenosti s vyřízením a/nebo vyřizováním reklamací se klient může písemně obrátit na statutární orgán společnosti PL. V daném případě počíná běžet nová 30 denní lhůta pro vyřízení reklamace nebo stížnosti.

Právo klienta obrátit se na soud tímto není dotčeno.

Za přijímání, posuzování ani řešení reklamací neúčtuje společnost PL klientům žádné poplatky.

III. Důvody odmítnutí podané reklamace

Přijetí a další zpracování reklamace může být společností PL odmítnuto, jestliže:

- reklamaci podala osoba, která není klientem společnosti PL a nebyla ani prokazatelně kontaktována spolupracovníkem s nabídkou služeb společnosti PL. Totéž platí pro případy, kdy nelze vůbec určit, kdo reklamaci podal;
- reklamace nemá náležitosti stanovené v čl. II Reklamačního řádu a její nedostatky nebyly odstraněny ani v přiměřené lhůtě k tomu určené;
- vyřizování reklamace již probíhá, v takovém případě bude podání posuzováno jako doplnění původní reklamace;
- ve věci již rozhodl soud nebo řízení v dané věci bylo před soudem zahájeno;
- uplynula lhůta pro podání reklamace nebo lhůta pro skartaci dokumentů relevantních k vyřízení reklamace.

Jestliže je dán některý z důvodů pro odmítnutí vyřízení reklamace podle předchozího odstavce, může být takové podání posuzováno jako podnět pro zkvalitnění nabízených služeb či pro zahájení řízení s příslušným zaměstnancem nebo spolupracovníkem společnosti PL.

IV. Vyřizování reklamace

Reklamační řád je klientům poskytován prostřednictvím webových stránek společnosti PL. Reklamační řád obsahuje zejména lhůtu pro vyřízení reklamace, způsob informování klienta o vyřízení reklamace.

V případě, že se zcela zjevně jedná o jednoduchý případ, zejména kdy se reklamace klienta týká např. jednoduché a snadno odstranitelné administrativní chyby v komunikaci s klientem (např. překlep ve jméně klienta), vyřizuje žádosti a snadno zprostředkovatelné informace pracovník společnosti PL odpovědný za evidenci smluv, který zkontroluje oprávněnost reklamace podle obdržených dokladů a vlastních dostupných informací, chybu napraví, pro klienta zajistí uspokojivé řešení v rámci svých pravomocí a informuje klienta o vyřízení reklamace písemně, případně e-mailem, pokud není s klientem individuálně dohodnuta jiná forma. Informaci o celé záležitosti následně zaznamená do evidence reklamací, vedené v určeném souboru ve formátu .xls.

Pokud se jedná o závažnou reklamaci, informuje pracovník společnosti PL odpovědný za evidenci smluv bezodkladně oddělení Compliance, které posoudí dokumentaci k reklamaci, navrhne způsob vyřízení reklamace statutárnímu orgánu společnosti PL, zajistí informování klienta o vyřízení reklamace písemnou formou (uznání a řešení, nebo důvody neuznání).

V případě pochybností o závažnosti reklamace informuje pracovník společnosti PL odpovědný za evidenci smluv oddělení Compliance, které určí další postup.

V. Evidence reklamací

Evidence reklamací obsahuje v přiměřeném rozsahu zejména:

- datum přijetí reklamace;
- způsob předání reklamace;
- identifikaci reklamujícího;
- předmět, resp. důvod reklamace, opakovanost problému atd.;
- informace o řešení reklamace, vč. přijatých opatření a oprávněnosti reklamace, detaily o případné finanční kompenzaci;

- komunikaci směrem ke klientovi; datum, způsob, obsah.

Reklamace se pokládá za vyřešenou, pokud byla přijata, prošetřena, byla podniknuta nezbytná opatření a odpověď byla sdělena klientovi formou odpovídající závažnosti a způsobu přijetí reklamace. Klient musí být informován v přiměřeném rozsahu tj. srozumitelně, bez nadbytečných technických a odborných podrobností. Pracovníci společnosti PL odpovědní za zpracování smluv dále zpracovávají přehled o všech reklamacích přijatých společností PL.

VI. Lhůty pro vyřizování reklamací

Vyřízení reklamace by mělo být ukončeno do 30 kalendářních dnů od jejího podání. Dnem podání se rozumí den doručení reklamace společnosti PL. U reklamací podávaných elektronicky je to v případě, že je reklamace doručena v průběhu víkendu nebo svátku, následující pracovní den. Do této lhůty se počítá i doba potřebná k odbornému posouzení.

VII. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád byl schválen statutárním orgánem společnosti PL a je účinný od **01.09.2025**.

V Brně, dne 01.09.2025

Prosperity Living s.r.o.