

Reklamační řád

společnosti AWD Česká republika s.r.o., IČ: 634 80 191, se sídlem Brno, Holandská 3, společnost zapsaná v OR vedeném KS v Brně, oddíl C, vložka č. 20805.

Preambule:

Tento reklamační řád vydává společnost AWD Česká republika s.r.o. pro účely stanovení a sjednocení administrativních postupů při vyřizování podnětů, stížností nebo reklamací ze strany svých klientů (fyzických osob).

AWD si je vědoma, že jak ve vztazích mezi obchodními partnery, tak i mezi klienty mohou vznikat nesrovnalosti nebo nedostatky stran očekávané kvality nebo kvantity vzájemně poskytovaných plnění. AWD je za všech okolností ochotna tyto případné nedostatky řešit a je nakloněna řešení pokud možno smírnému, vedoucímu ke vzájemné spokojenosti a k posilování vzájemné důvěry mezi AWD a klientem.

I. Použité pojmy:

1. Poskytovatelem se rozumí společnost AWD Česká republika s.r.o. (dále též „AWD“) označená v záhlaví tohoto Reklamačního řádu.
2. Klientem (stěžovatelem) se rozumí fyzická osoba, která odebrala od poskytovatele zboží nebo jí byla poskytnuta služba a to za jiným účelem než pro podnikání s těmito službami či zbožím.
3. Reklamací se rozumí řádné oznámení vady služby poskytnuté ze strany AWD klientovi, kterou klient bez odkladu oznámí poskytovateli způsobem dle tohoto reklamačního řádu.

II. Způsoby přijetí reklamace:

1. Klient (stěžovatel) je povinen reklamovat službu poskytnutou ze strany AWD nebo jejich obchodních zástupců bezodkladně poté, kdy zjistil vady poskytnuté služby. Pokud tak neučiní, může vlivem tohoto prodlení dojít ke vzniku nebo zvýšení škody k tíži klienta.
2. Klient je oprávněn provést reklamaci dle své volby jedním či více z následujících způsobů:
 - a) písemně poštou na adresu: AWD Česká republika s.r.o., Holandská 3, Brno, PSČ 639 00 nebo,
 - b) písemně emailem na adresu info@awdcr.cz s povinným uvedením předmětu zprávy ve znění „REKLAMACE“ nebo,
 - c) písemně u příslušné pobočky, organizační jednotky nebo kanceláře poskytovatele, která klientovi tuto službu či zboží poskytla,
 - d) telefonicky prostřednictvím pracovníka infolinky na bezplatném telefonním čísle 844 111 444, který o této reklamaci pořídí zápis a neprodleně informuje servisní centrálu AWD.
3. V písemné reklamaci musí být nezaměnitelně uvedeny následující skutečnosti:
 - a) zřetelné označení podání jako REKLAMACE,
 - b) identifikace klienta (jméno a příjmení, adresa, popř. datum narození),



- c) přesné určení reklamované služby, produktu nebo postupu poradce (tzn. uvedení jména zprostředkovatele, datum uzavření smlouvy, identifikační údaje číslo návrhu/smlouvy, partnerská instituce, u níž je smlouva sjednána, případně další dostupné údaje),
- d) určení pracovníka, spolupracovníka nebo spolupracujícího obchodního zástupce poskytovatele, kterým byly jménem poskytovatele služby klientovi poskytnuty, jestliže je tento klientovi znám,
- e) popis vady, která je důvodem reklamace nebo popis skutečností, kterými se klient cítí poškozen,
- f) další skutečnosti, které mohou mít vliv na posouzení reklamace.

4. Realizaci reklamace postupem neodpovídajícím uvedeným způsobům nebude AWD považovat za reklamaci řádně uskutečněnou a nelze také zaručit její náležité vyřízení.

III. Evidence a postoupení reklamací

1. V den přijetí je o podané reklamaci pořízen písemný záznam pracovníkem oddělení péče o klienty a současně je přiděleno evidenční číslo reklamace. Oddělení péče o klienty vede elektronickou evidenci přijatých a vyřízených reklamací.
2. Následně je reklamace vyřízena dle interního schématu vyřizování reklamací.

IV. Vyřízení reklamace

1. Uplatnění reklamace AWD klientovi písemně nebo elektronickou poštou potvrdí zasláním vyznění o přijetí reklamace.
2. AWD nebo jím určený pracovník rozhodne o vyřízení řádně uplatněné reklamace ve standardních případech ve lhůtě do třiceti (30) kalendářních dnů, v odůvodněných případech, které to vyžadují s ohledem na svou povahu (např. rozsah, výše tvrzené újmy nebo neobvyklé okolnosti), do šedesáti (60) kalendářních dnů, o čemž AWD klienta včas písemně informuje uvedením důvodů, které k takovému prodloužení lhůty vedly. Konečná doba vyřízení vždy závisí na poskytnutí součinnosti ze strany všech dotčených subjektů. V případě, že AWD vyzve klienta k doložení skutečností tvrzených v reklamačním podání a klient tyto skutečnosti bez zbytečného odkladu nedoloží, vyhrazuje si AWD právo reklamaci zamítnout.
3. Ve výše uvedených lhůtách sdělí AWD klientovi i případné rozhodnutí, že reklamaci neuznává, pokud se jedná o neoprávněnou reklamaci, s uvedením důvodů, které jej k tomuto závěru vedly.
4. O vyřízení reklamace informuje AWD klienta dopisem odeslaným na jeho adresu určenou v písemné reklamaci nebo jiným způsobem sjednaným s klientem při převzetí reklamace.

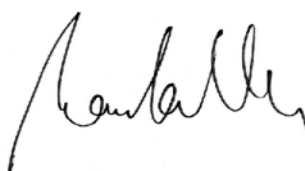


Tento reklamační řád je platný od 14. 7. 2011 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

Za společnost AWD Česká republika s.r.o.



Ing. Michal Pyšík
Generální ředitel



Ing. Pavel Manhalter
Výkonný ředitel

