

# Reklamační řád společnosti MITIDO group s.r.o.

## (dále jen „Reklamační řád“)

### 1. Úvod

Tento Reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností zájemců o úpis dluhopisů a klientů společnosti **MITIDO group s.r.o.**, IČO: **081 59 742**, se sídlem Veslařská 346/248, Brno, 637 00, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod sp. zn. C 112189 (dále jen „**Klienti**“ a „**Společnost**“).

Klient Společnosti je oprávněn podat reklamaci v případě, že se domnívá, že Společnost nedodržela sjednané smluvní podmínky, nebo nesplnila povinnosti plynoucí z právních předpisů. Reklamační řád se vztahuje nejen na řešení reklamací, ale i stížností (dále společně jako „**reklamace**“).

### 2. Obecné zásady

Tento Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování reklamací Klientů.

O všech přijatých reklamacích vede Společnost vnitřní evidenci, ve které je zejména uvedena informace o datu přijetí reklamace, o výsledku reklamačního řízení a o informacích předaných Klientovi včetně data a způsobu předání.

Reklamace musí obsahovat následující náležitosti:

- a) jméno a příjmení / obchodní firmu Klienta,
- b) telefonní a e-mailový kontakt,
- c) číslo smlouvy o upsání a koupi dluhopisů, pokud byla uzavřena,
- d) čísla upsaných Dluhopisů, jsou-li takové nebo týká-li se jich reklamace,
- e) identifikaci osoby, vůči které stížnost směřuje,
- f) přesný důvod reklamace, tzn. konkrétní popis problému, který je Společnosti vytýkán, spolu s určením, čeho se Klient domáhá,
- g) kopii smluvní dokumentace či jiné podklady (např. výpis z účtu, kopie příkazu k úhradě, smlouva apod.), kterých se reklamace týká,
- h) pokud je Klient zastoupen na základě plné moci, je vyžadována plná moc udělená Klientem s úředně ověřeným podpisem.

Podání a průběh reklamace:

Vady plnění je nutné uplatnit reklamací bez zbytečného odkladu poté, co Klient vady plnění zjistil, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními a právními předpisy a současně nejpozději v promlčecí lhůtě. Právo na náhradu škody může Klient u Společnosti uplatnit ve tříleté lhůtě běžící ode dne, kdy se dozvěděl nebo mohl dozvědět o škodě a o tom, kdo za ni odpovídá. Z promlčených nároků Společnost plnění neposkytuje.

Reklamací lze podat:

- a) písemně na adresu sídla Společnosti: Veslařská 346/248, Brno, 637 00
- b) písemně na e-mailovou adresu: [info@mitido.cz](mailto:info@mitido.cz)

Po doručení je reklamační předána k vyřízení jednatelem Společnosti.

Lhůta pro vyřízení reklamační činí 30 kalendářních dnů a začíná běžet dnem doručení reklamační do sídla Společnosti a zároveň dodání všech potřebných podkladů Klientem Společnosti. Vyřizování reklamační probíhá v pořadí, v jakém byly Společnosti doručeny. Nebudou-li podklady k reklamační dodané Klientem kompletní, vyhrazuje si Společnost právo požádat Klienta o doplnění chybějících údajů.

O výsledku řešení reklamační bude Klient vyrozuměn prostřednictvím emailu či jiným způsobem sjednaným s Klientem. Za den doručení výsledku řešení reklamační se považuje den doručení emailové zprávy anebo převzetí doporučeného dopisu. Pokud email nebo dopis nebude doručen a bude Společnosti vrácen jako nevyzvednutý (platí pouze pro dopis) či nedoručitelný, považuje se za den doručení den, kdy byl dopis vrácen na adresu Společnosti.

Náklady na vyřízení reklamační nese Společnost. Náklady Klienta spojené s přípravou a uplatněním reklamační nese Klient.

### 3. Mimosoudní řešení sporů

V případě nespokojenosti Klienta s vyřízením reklamační je Klient oprávněn obrátit se za účelem mimosoudního řešení sporu na orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz), Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2).

V případě mimosoudního řešení sporu není dotčeno právo klienta obrátit se na soud.

Reklamační řád je k dispozici na webových stránkách společnosti a v sídle Společnosti.