

Reklamační řád

Podněty a připomínky vítáme! Za Vaše náměty a připomínky jsme Vám vděční, protože nám pomáhají zlepšit naše služby pro Vás. Můžete nám je předat na bezplatné infolince 800 290 280, nebo na e-mailu reklamace@usetreno.cz. Pokud se přeci jen rozhodnete podat formální reklamaci nebo stížnost (dále pro zjednodušení jen reklamace) dozvíte se v tomto dokumentu, jak budeme postupovat.

Reklamaci můžete podat, pokud se domníváte, že jsme nedodrželi podmínky smlouvy, nebo nesplnili nějakou povinnost vyplývající z právních předpisů.

Jak probíhá reklamace?

- Reklamaci můžete podat v ústní i písemné formě na bezplatné infolince 800 290 280, e-mailem na adresu reklamace@usetreno.cz nebo na adresu naší společnosti Praha 4 - Michle, Lomnického 1742/2a, PSČ 14000.
- Každou reklamaci archivujeme v elektronické formě.
- Přijetí reklamace podané telefonicky potvrzujeme okamžikem přijetí hovoru. Při telefonickém podání a řešení reklamace mohou být hovory nahrávány.
- Náklady na vyřízení Vaší reklamace, které nám při vyřizování vzniknou, neseme my. V případech stanovených obecně závaznými právními předpisy Vám poskytneme náhradu nákladů Vámi účelně vynaložených při uplatnění Vaší reklamace.

Co je třeba uvést?

- V reklamaci prosím uveďte své jméno a příjmení, telefonní číslo a e-mailovou adresu.
- Dále uveďte, čeho se reklamace týká, v čem spatřujete naše pochybení, důležitá data, čísla, částky a Vámi navrhované řešení. Tyto informace přispějí k rychlejšímu vyřízení Vaší reklamace. Přiložte případně také dokumenty, kterých se reklamace týká.

Jaké jsou lhůty k vyřízení reklamace?

- Reklamace vyřizujeme vždy co nejdříve, max. však do 30 kalendářních dnů od doručení Vaší reklamace nám. Je možné, že Vás budeme kontaktovat kvůli doplnění nebo upřesnění některých informací. Doba čekání na doplnění údajů z Vaší strany se do uvedené 30denní lhůty nezapočítává.

- Pokud reklamaci nemůžeme vyřídit v této lhůtě, sdělíme Vám důvod a předpokládaný termín vyřízení.

Jakým způsobem Vám sdělíme naši odpověď na reklamaci?

- Odpověď na Vaši reklamaci Vám sdělíme v písemné podobě, a to na Vámi sdělenou e-mailovou adresu, případně na Vámi sdělenou adresu bydliště.

Co když nesouhlasíte s výsledkem reklamace?

- Pokud nejste s vyřízením reklamace spokojeni, obraťte se prosím s opakovanou reklamací na nadřízeného zaměstnance Markéta Witoszová, e-mail: marketa.witoszova@usetreno.cz (vedoucího oddělení), reklamaci znovu prošetří a o výsledku Vás budou informovat ve lhůtách a způsobem stanovených tímto reklamačním řádem.
- V případě, že jsme na Vaše dotazy a argumentace už odpověděli, můžeme Vás při opakované reklamaci odkázat na naše předchozí vyjádření.

Na koho se dále můžete obrátit?

Pokud i nadále nesouhlasíte s vyřízením reklamace, můžete se obrátit na nezávislé instituce:

- v zákonem stanovených případech na Českou obchodní inspekci. Česká obchodní inspekce byla ustanovena zákonem č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci a vykonává nad činností společnosti dohled v souladu s obecně závaznými právními předpisy (více na www.coi.cz).

Závěrečná ustanovení

- Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 25. 5. 2018.
- Tento Reklamační řád vydává obchodní společnost Ušetřeno.cz s.r.o., IČ: 24684295, se sídlem Praha 4 - Nusle, Lomnického 1742/2a, PSČ 14000, společnost zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 165891.