

Název přílohy:

Postupy pro vyřizování stížností

POSTUPY PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

MeteorEx s.r.o. IČ 212 70 244, se sídlem Rohanské nábřeží 678/23, Karlín, 186 00 Praha 8 (dále jen „Společnost“) informuje o postupech pro vyřizování stížností.

Společnost vyřizuje stížnosti v souladu s právními předpisy a vnitřními předpisy Společnosti pro vyřizování stížností.

Vyřizování stížností Společností

Za **stížnost** se považuje takové podání klienta, ve kterém klient vůči Společnosti prohlašuje nespokojenost v souvislosti s poskytováním jedné nebo s více službami Společnosti. Bude-li stížnost shledána oprávněnou, budou učiněna nezbytná opatření k nápravě.

Podání stížnosti je **bezplatné** a Společnost zajišťuje rychlé vyřízení stížnosti v souladu s vnitřními pravidly pro vyřizování stížností.

Nespokojenost v souvislosti s poskytováním služeb je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co klient vadu plnění zjistit, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními a právními předpisy.

Klient může využít pro podání stížnosti **FORMULÁŘ**, který je uveřejněn na webových stránkách Společnosti.

Společnost přijímá stížnost podanou následujícími způsoby:

- a. elektronickými prostředky – písemně na e-mailovou adresu: compliance@meteorex.net.
- b. v tištěné podobě – písemně na adresu: Rohanské nábřeží 678/23, Karlín, 186 00 Praha 8.

V rámci stížnosti musí být uvedeny následující informace:

- a. identifikační údaje stěžovatele (vč. zástupce stěžovatele):
 - i. klient je fyzická osoba – jméno a příjmení, adresu trvalého bydliště nebo kontaktní adresu.
- b. v případě zástupce stěžovatele také oprávnění k zastupování klienta;
- c. kontaktní telefon a e-mail klienta / zástupce klienta;
- d. důvod stížnosti a specifikace služby, v souvislosti, se kterou podává stěžovatel stížnost, vč. podkladů dokládající tvrzení v dané stížnosti.

Klient je bez zbytečného odkladu, nejpozději do **5 pracovních dnů**, ode dne podání stížnosti, písemně vyrozuměn o přijetí stížnosti a o tom, zda je stížnost přípustná.

Stížnost musí být prošetřena v přiměřené lhůtě a co nejdříve, nejpozději do **30 kalendářních dnů** od data přijetí stížnosti. Tato lhůta může být prodloužena o **dalších 30 kalendářních dnů**. Do této lhůty se počítá doba potřebná k odbornému posouzení. Z tohoto důvodu jsou stížnosti řešeny bezodkladně.

Ve výjimečných případech, kdy Společnost není schopna tento časový rámec dodržet, může být klient kontaktován za účelem informování o prodloužení lhůty vyřízení na dobu nezbytnou pro prošetření případu, předpokládaném datu rozhodnutí a důvodech zpoždění vyřízení stížnosti.

V případě nesouhlasu klienta s navrženým řešením je klient informován o možnosti obrátit se se svou stížností na Kancelář finančního arbitra, Českou národní banku a ve věcech práva na rovné zacházení a ochrany před diskriminací na Kancelář veřejného ochránce práv, přičemž součástí jsou kontaktní údaje dané autority. Právo klienta obrátit se na soud tím není dotčeno.