



## **PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Společnost FUMBI NETWORK j. s. a., se sídlem: Nivy Tower, Mlynské Nivy 5, Bratislava – městská část Staré Město 821 09, IČO: 52005895, zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu Bratislava III, Oddíl: Sja, Vložka č.: 57/B, jednající prostřednictvím své organizační složky FUMBI NETWORK j. s. a., odštěpný závod, se sídlem: Korunní 2569/108, 101 00 Praha 10 – Vinohrady, zapsané v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, spisová značka A 79751 (dále jen „**Společnost**“) vydává tento vnitřní předpis, který upravuje postup při podávání stížností a podnětů ze strany Použivatele nebo potenciálního Použivatele a postup při jejich řešení.

## 1. Stížnost

1.1 Za stížnost, reklamaci nebo podnět (dále jen „**Stížnost**“ alebo „**Reklamace**“) se považuje písemné podání Použivatele nebo potenciálního Použivatele, ve kterém uživatel nebo potenciální Použivatel vyjadřuje svůj nesouhlas se způsobem provedení a –výsledkem poskytnutí konkrétní služby poskytované Společností nebo osobou se Společností spolupracující.

1.2 Každý Použivatel služeb poskytovaných Společností nebo potenciální Použivatel těchto služeb (dále jen „**Stěžovatel**“) je oprávněn podat stížnost.

## 2. Podání Stížnosti

2.1 Stěžovatel je oprávněn podat stížnost následujícími způsoby:

a) písemně na adresu sídla Společnosti;

b) elektronickou poštou na e-mailovou adresu [support.cz@fumbi.network](mailto:support.cz@fumbi.network) ; [support.cz@fumbi.network](mailto:support.cz@fumbi.network); nebo

c) prostřednictvím kontaktního formuláře v profilu Stěžovatele výběrem možnosti Stížnosti a připomínky.

Společnost nepřihlíží ke Stížnostem podaným jiným způsobem než v bodech a) – c) tohoto odstavce výše.

2.2 Povinné náležitosti Stížnosti podané způsobem uvedeným v bodě 2.1 písm. a) nebo b) těchto Pravidel pro vyřizování stížností jsou následující:

a) zřetelně označené jako „Stížnost“ nebo „Reklamace“,

b) identifikační údaje Stěžovatele v rozsahu jméno, příjmení, adresa trvalého pobytu, případně e-mailová adresa v případě Stěžovatele fyzické osoby; v případě Stěžovatele právnické osoby identifikační údaje v rozsahu obchodní firma, adresa sídla, identifikační číslo právnické osoby, údaj o zápisu do příslušného rejstříku, e-mailová adresa a identifikační údaje kontaktní osoby,

c) předmět Stížnosti s uvedením skutečností, které jsou důvodem pro podání Stížnosti, a s uvedením navrhované nápravy,

d) dokumenty nebo informace prokazující oprávněnost Stížnosti.

2.3 Povinné náležitosti Stížnosti podané způsobem uvedeným v bodě 2.1 písm. c) těchto Pravidel pro vyřizování stížností jsou následující:

a) zřetelně označené „Stížnost“ nebo „Reklamacce“,

b) předmět Stížnosti s uvedením skutečností, které jsou důvodem pro podání Stížnosti, a s uvedením navrhované nápravy,

c) dokumenty nebo informace prokazující oprávněnost Stížnosti.

### 3. Přijetí a vyřízení stížnosti

3.1 Po obdržení Stížnosti Společnost zajistí její přidělení určenému zaměstnanci (dále jen „**Určený Zaměstnanec**“), který přijetí Stížnosti zaznamená, posoudí a vyhodnotí, zda daná Stížnost má náležitosti stanovené v článku 2 tohoto vnitřního předpisu. Pokud Stížnost neobsahuje předepsané povinné náležitosti, vyzve pověřený zaměstnanec Stěžovatele k doplnění Stížnosti, případně k odstranění nedostatků původní Stížnosti.

3.2 Pokud obdržená Stížnost splňuje náležitosti podle článku 2 tohoto vnitřního předpisu, pověřený zaměstnanec posoudí a vyhodnotí její podstatu a zajistí její vyřízení.

3.3. Společnost je povinna vyřídit Stížnost a přijmout opatření k jejímu vyřešení do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě je povinna písemně informovat Stěžovatele o způsobu vyřízení Stížnosti. V odůvodněných případech je Společnost oprávněna prodloužit lhůtu podle předchozí věty na maximálně 45 dnů ode dne obdržení Stížnosti, přičemž Společnost oznámí Stěžovateli důvody prodloužení lhůty do 30 dnů ode dne obdržení Stížnosti.

3.4 V této souvislosti si společnost vyhrazuje právo určit pořadí řešení Stížností.

### 4. Vedení záznamů o stížnostech

4.1 Společnost se zavazuje zajistit vedení evidence stížností v následujícím rozsahu:

a) identifikační údaje Stěžovatele v rozsahu uvedeném ve Stížnosti (v případě, že je Stěžovatelem Uživatel registrovaný na Platformě FUMBI, bude v evidenci místo identifikačních údajů uvedeno pouze FUMBI ID Uivatele,

b) předmět Stížnosti,

c) datum přijetí Stížnosti,

d) pořadové číslo dokumentu Stížnosti,

e) identifikační údaje osob, proti nimž byla Stížnost podána, jsou-li uvedeny,

f) posouzení, zda byla Stížnost oprávněná,

- g) způsob, jakým byla Stížnost vyřízena,
- h) opatření přijatá k řešení Stížnosti,
- i) datum, kdy byla Stížnost vyřízena.

## **5. Podání odvolání proti výsledku vyřízení Stížnosti**

5.1 Pokud Stěžovatel není spokojen s výsledkem vyřízení Stížnosti, má právo se proti tomuto výsledku odvolat do 14 dnů ode dne doručení výsledku Stížnosti. Pokud Stěžovatel podá odvolání proti výsledku Stížnosti, je společnost povinna o odvolání rozhodnout do 30 dnů ode dne doručení předmětného odvolání.

5.2 Odvolání proti výsledku řízení o Stížnosti musí kromě náležitostí Stížnosti podle tohoto vnitřního předpisu obsahovat údaje o datu doručení výsledku řízení o Stížnosti pro účely prokázání dodržení lhůty podle bodu 5.1 tohoto vnitřního předpisu a musí v něm být uvedeny skutečnosti odůvodňující podání odvolání.

## **6. Závěrečná ustanovení**

6.1 Pojmy psané velkými písmeny, která nejsou definovány v těchto Pravidlech pro vyřizování stížností, mají význam uvedený v Uživatelské smlouvě, která je k dispozici na adrese: <https://fumbi.network/cs/uzivatelska-smlouva/>

6.2 Tato Pravidla pro vyřizování stížností jsou platná a účinná od 15.07.2024.