

REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI ARTESA SAFE DEPOSIT S.R.O.

I. Úvodní ustanovení

Artesa Safe Deposit s.r.o., IČ: 271 46 707, se sídlem Praha 1, Politických vězňů 1272/21, PSČ: 110 00 (dále jen „Pronajímatel“) tímto vydává Reklamační řád, který upravuje postup Nájemce pro vyřizování reklamací a stížností.

II. Vysvětlení některých pojmů

Předmětem reklamace je podezření Nájemce na nedostatky v plnění Smlouvy o pronájmu bezpečnostní schránky nebo Podmínek pronájmu bezpečnostní schránky Pronajímatele. Stížnost je podnět Nájemce, ale i jiné zúčastněné osoby, upozorňující na nevhodný přístup personálu nebo nedostatečné plnění povinností Pronajímatelem.

III. Oprávněnost k podání reklamace

Reklamace i stížnost se zásadně podávají v písemné formě a podepsané. Je-li reklamace či stížnost podávána ústně, provede zaměstnanec Pronajímatele její písemný záznam, Nájemce v tomto případě stvrdí svým podpisem úplnost a pravdivost záznamu.

IV. Obsah reklamace

Reklamace i stížnost musí obsahovat přesnou specifikaci problému tak, aby byl předmět podání zřejmý. V opačném případě si Pronajímatel vyhrazuje právo v přiměřené lhůtě vyžádat doplnění reklamace či stížnosti.

V. Identifikace reklamujícího

Nájemce uvádí v reklamaci či stížnosti všechny identifikační údaje související s předmětem reklamace či stížnosti, především úplné jméno, rodné číslo/datum narození, korespondenční adresu a v případě právnické osoby IČ. Pokud nebude podání obsahovat potřebné náležitosti, může být Nájemce vyzván k jejímu doplnění.

VI. Lhůty vyřízení a systém komunikace při reklamaci

6.1 Termín pro podání reklamace či stížnosti Nájemcem je

30 dnů ode dne, kdy se Nájemce o nedostatku dozvěděl, nejpozději však 180 dnů ode dne, kdy k nedostatku došlo.

6.2 Termín pro vyřízení reklamace či stížnosti Pronajímatelem je 30 kalendářních dnů od jejich převzetí Pronajímatelem. Do této lhůty se nezapočítává doba na opravu či doplnění. V případě, že nelze reklamaci vyřídit ve lhůtě 30 kalendářních dnů, je Pronajímatel povinen Nájemci oznámit důvod, proč nebylo možné reklamaci ve stanovené lhůtě vyřídit a rovněž sdělit další postup, včetně udání náhradní lhůty pro vyřízení reklamace, je-li to možné.

6.3 Odpověď na reklamaci či stížnost Pronajímatel Nájemci zásadně předá stejným komunikačním kanálem, kterým byla přijata, pokud nebude s Nájemcem individuálně dohodnuta jiná forma předání odpovědi.

VII. Výjimky z přijetí reklamace

Pronajímatel má právo bez dalšího odmítnout reklamaci jestliže:

- Byla podána osobou, která není Nájemcem nebo osobou, jednajícím jménem Nájemce na základě plné moci.
- Reklamace nebyla podána způsobem ani ve lhůtách stanovených tímto Reklamačním řádem.
- Ve věci reklamace již probíhá řízení před soudem nebo jiným orgánem mimosoudního řešení sporů, popř. již bylo příslušným orgánem již právoplatně rozhodnuto.

VIII. Úhrada nákladů, spojených s reklamací

8.1. Náklady na vyřízení reklamace nese Pronajímatel.

8.2. V případě, že Nájemce bude opakovaně reklamovat stejnou záležitost bez uvedení relevantních skutečností nebo ve zcela neoprávněných případech, Pronajímatel může účtovat náklady reklamace Nájemci.

IX. Možnost odvolání

9.1. Pokud Nájemce není spokojen s vyřízením reklamace či stížnosti, má možnost se obrátit na jednatele Pronajímatele a to písemně na adresu centrály

9.2. Nesouhlasí-li Klient s tímto následným rozhodnutím Pronajímatele, má právo obrátit se na soud.

REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI ARTESA SAFE DEPOSIT S.R.O.

X. Kontakty pro podání reklamace nebo stížnosti

Reklamace a stížnosti Nájemců jsou přijímány prostřednictvím osobního podání v Obchodním místě Pronajímatele nebo písemnou formou na adrese Artesa Safe Deposit s.r.o., Politických vězňů 1272/21, 110 00, Praha 1, nebo elektronickou poštou na adrese schranky@artesa.cz.

XI. Závěrečné ustanovení

- 12.1. Tento reklamační řád se uveřejňuje na Obchodním místě a na jejích internetových stránkách www.artesa.cz. Změny reklamačního řádu Pronajímatel zveřejní na svých webových stránkách a zpřístupní na Obchodním místě nejméně 30 dnů před dnem jejich účinnosti.
- 12.2. Tento postup pro vyřizování reklamací a stížností Nájemců Pronajímatele nabývá platnosti a účinnosti dnem 17. 11. 2011.

Josef Beneda v. r.
jednatel