

POSTUPY PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Tímto dokumentem společnost Bouvier s.r.o., IČ 222 92 900, se sídlem Cimburkova 916/8, Žižkov, 130 00 Praha 3 (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 zjistí, 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: hello@boostex.so
- b. v tištěné podobě – písemně na adresu: Cimburkova 916/8, Žižkov, 130 00 Praha 3.

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.

Bouvier s.r.o.

IČ 222 92 900

Se sídlem Cimburkova 916/8, Žižkov, 130 00 Praha 3

DŮVĚRNÉ