



---

## Reklamační řád

Společnosti CellBest s.r.o., Hodolanská 413/32, 779 00 Olomouc, IČ: 28628101, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 44764 (dále jen Společnost).

Tento reklamační řád upravuje postupy podání stížnosti či podnětů (dále jen reklamace) ze strany klienta a postup při jejich řešení.

### 1. Podání reklamace

**Klient může podat reklamaci několika způsoby, a to:**

- a) Písemnou formou na adresu Společnosti uvedenou v záhlaví tohoto dokumentu
- b) Telefonicky na linku 585 631 175
- c) Elektronickou cestou na adresu [info@cellbest.biz](mailto:info@cellbest.biz)

Pokud je reklamace podána formou uvedenou v bodě b), je klient povinen zaslat reklamaci písemnou formou na adresu Společnosti, a to do 5-ti pracovních dnů od podání reklamace.

**Reklamace musí obsahovat:**

- a) Jméno, příjmení klienta a platnou adresu, na kterou bude zaslán výsledek šetření reklamace. V případě, že jde o právnickou osobu, uvádí se obchodní firma, název a adresa jejího sídla, kontaktní osoba.
- b) Popis případu s uvedením údajů nezbytných pro řešení reklamace a popis způsobu, jak byl klient dotčen na svých právech
- c) Přílohy obsahující dokumentaci k reklamaci

### 2. Přijetí a vyřízení reklamace

Reklamace po doručení na adresu Společnosti je předána Odpovědnému pracovníkovi, který zajistí zaevidování a řešení reklamace uvnitř Společnosti.

Reklamace jsou vyřizovány v pořadí dle jejich přijetí Společnosti.

**Lhůta** pro vyřízení reklamace je **30 pracovních dnů** od přijetí reklamace Společnosti. V případě, že ze závazných důvodů nelze vyřídit reklamaci ve výše uvedené lhůtě, je klient o této skutečnosti písemně informován.

Společnost si vyhrazuje právo vyžádat od klienta doplnění reklamace tak, aby bylo umožněno její úspěšné vyřešení. V takovém případě je pozastavena lhůta k vyřízení reklamace do doby doručení doplňujících údajů klientem na adresu Společnosti.

### 3. Informování klienta o výsledku řešení reklamace



---

Klient je ve výše uvedené lhůtě 30 pracovních dnů od přijetí reklamace informován o výsledku řešení reklamace, a to písemně formou doporučeného dopisu na adresu uvedenou v jím zaslané reklamaci.

Pokud je reklamace podána prostřednictvím smluvního partnera (tj. partnera, jejichž produkty Společnost nabízí), Společnost informuje o výsledku řešení reklamace pouze tohoto partnera, prostřednictvím, kterého byla reklamace podána.

#### **4. Podání odvolání**

Pokud klient není spokojen s výsledkem řešení reklamace, může podat odvolání proti výsledku řešení reklamace, a to **do 10 pracovních dnů** od doručení rozhodnutí Odpovědného pracovníka na adresu klienta. V tomto případě začíná běžet nová 30 denní lhůta pro vyřízení odvolání.

#### **5. Zvláštní ustanovení**

Průběh řešení reklamace uvnitř firmy je stanoven vnitřním pokynem Společnosti určeným pouze pro vnitřní potřebu Společnosti.

Reklamační řád je také k dispozici v kanceláři Společnosti.

Reklamaci není možné řešit pokud:

- a) Příklad popsany v reklamaci se netýká chování Společnosti, jí nabízených produktů ani jejich zástupců
- b) Ve věci rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé bylo před takovým orgánem zahájeno.

Tento reklamační řád je platný od 1.1.2012