



Tento reklamační řád upravuje způsob a postup při vyřizování stížností a reklamací klientů společnosti **ESOX s.r.o.**, F. A. Gerstnera 52, 370 01 České Budějovice, IČO 26764652 (dále jen **společnost**), zákaznická linka: 389 010 422, [www.esox.cz](http://www.esox.cz). Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 12814.

Stížností/reklamací můžete společnosti vytknout nesprávnost v její činnosti, v jejím postupu nebo v chování jejích zaměstnanců. Můžete se tímto domáhat ochrany svých práv a právem chráněných zájmů a/nebo vyjádřit nesouhlas s úkonem společnosti.

Není důležité, jak jste podání označili. Společnost postupuje obdobně podle tohoto řádu bez ohledu na označení podání. Stížnost/reklamace dále také označujeme jako **podání**.

Za stížnost nebo reklamaci nepovažujeme pouhou žádost o informace, vyjasnění či službu, i když je adresována na oddělení stížností. Za stížnost se nepovažují zejména podání v záležitostech, které byly nebo jsou předmětem soudního řízení, podnětem k zahájení správního, trestního řízení, podání v probíhajícím správním, trestním a jiném řízení, případně v průběhu řízení o řádném či mimořádném opravném prostředku ve správním řízení.

## Náležitosti podání

Stížnost/reklamaci můžete podat písemně poštou, elektronicky (e-mailem) nebo ústně (telefonicky, na adrese sídla společnosti).

Podání je potřeba doručit na tyto **kontakty**:

E-mailová adresa: [zakaznickyservis@esox.cz](mailto:zakaznickyservis@esox.cz), [stiznost@esox.cz](mailto:stiznost@esox.cz)

Telefonní číslo: +420 389 010 422 (Zákaznický servis společnosti ESSOX s.r.o.)

Kontaktní adresa společnosti: ESSOX s.r.o., Oddělení stížností, F. A. Gerstnera 52, 370 01 České Budějovice

Při telefonickém podání je společnost oprávněna hovory nahrávat.

Náležitosti podání:

- identifikace vaší osoby, která podává stížnost/reklamaci (jméno, příjmení, datum narození u fyzické osoby, u právnické osoby – obchodní firmu, IČO a adresu sídla)
- vaši kontaktní adresu/e-mailovou adresu, na kterou lze zaslat odpověď na podání
- číslo zákaznické smlouvy, kterou máte s námi uzavřenou a které se týká Vaše podání
- popis skutečností, ve kterých spatřujete nesprávný postup společnosti nebo s nimiž nesouhlasíte
- čeho se domáháte apod.

Anonymní podání, pokud je přezkoumatelné s ohledem na identifikaci konkrétního problému (číslo smlouvy, identifikace osoby apod.), řešíme také.

## Potvrzení přijetí podání

Není-li vaše stížnost nebo reklamace vyřízena již při jejím přijetí (např. při telefonickém hovoru nebo na adrese sídla společnosti), je vám přijetí podání potvrzeno písemně na poštovní adresu vámi určenou pro doručování písemností. Je-li podání zasláno na e-mailovou adresu společnosti, je vám automaticky zasíláno e-mailové potvrzení o jeho doručení.

## Řešení podání

Nebude-li vaše stížnost/reklamace vyřešena ihned při telefonickém hovoru nebo v místě adresy sídla společnosti, budeme vás informovat o jejím vyřízení písemně, a to elektronicky na vámi uvedenou e-mailovou adresu, nebo na vámi určenou poštovní adresu pro doručování písemností.

Vaše podání se budeme snažit vyřídit bez zbytečného odkladu. Je-li v rámci ústní komunikace možné ihned, jinak do 15 pracovních dnů od jejího přijetí. V případě, že řešení vašeho podání je náročné z časových nebo provozních důvodů, nebo je-li potřeba si vyžádat vyjádření více oddělení nebo třetích osob, společnost vás o těchto důvodech bude informovat s tím, že nejpozději bude vaše podání vyřízeno do 35 pracovních dnů od jejího přijetí.

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

---

## Závěrečná ustanovení

Náklady s vyřizováním reklamací a stížností nese společnost.

Máte právo podat odvolání proti vyřízení podání, právo obrátit se na ombudsmana Skupiny KB a právo obrátit se na finančního arbitra na adrese Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz). Právo obrátit se na soud tímto není dotčeno.

Tento reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách [www.essox.cz](http://www.essox.cz).

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 7. března 2018.