

Reklamační řád

Tento reklamační řád slouží jako obecný návod, jak postupovat při podání reklamace v souvislosti s poskytovanými službami. Reklamační řád s účinností od 1. 12. 2016, jehož vydavatelem je společnost dotFOX s.r.o., se sídlem Viktora Huga 377/4, Smíchov, 150 00 Praha, IČ: 026 14 791, DIČ: CZ 026 14 791. Kontaktní adresou při řešení jakýchkoliv reklamací je Kristýna Bajer. Kontaktní e-mail je bajer@dotfox.cz.

Jak podat reklamaci?

Rozhodnete-li se započít formální reklamaci, nabízí se vám dva způsoby podání. Tou nejrychlejší cestou je zaslání informace na e-mailovou adresu bajer@dotfox.cz. Po doručení zprávy probíhá archivace podání. Další možností je písemná podoba reklamace, kterou je zapotřebí doručit na adresu společnosti dotFOX s.r.o., se sídlem Viktora Huga 377/4, Smíchov, 150 00 Praha.

Vždy uvádějte vše důležité

Aby bylo vyřízení podané reklamace započato co nejdříve, je nutné sdělit všechny potřebné informace. Základem jsou kontaktní údaje, mezi nimiž nesmí chybět jméno a příjmení, telefonní spojení a e-mailová adresa. Dále je to také prezentace konkrétní reklamace – k jakému pochybení či újmě došlo, co je špatně a v čem spatřujete problémy vedoucí k podání reklamace. Přiložit lze i potřebné dokumenty. Čím obsáhlejší Vaše sdělení bude, tím lépe.

V případě nedostatečných informací může nastat situace, že Vás požádáme o doplnění některých údajů, aby bylo reklamační řízení rychleji zpracováno.

Reklamacie vyřízená do 30 dnů

Každá podaná reklamace je naší společností dotFOX s.r.o. vyřizována obratem. Vše je zpracováno nejpozději v zákonné lhůtě 30 kalendářních dnů. Do té doby od nás obdržíte příslušné stanovisko s výsledkem reklamačního řízení. Obvykle je zasíláno na uvedenou e-mailovou adresu nebo na poštovní adresu.

Co když s výsledkem reklamace nesouhlasíte?

Jestliže nesouhlasíte s vyřízením reklamace, kontaktujte prosím Kristýnu Bajer na e-mailové adrese bajer@dotfox.cz. Vaše protinávrhy a argumenty budou ještě jednou přezkoumány a o výsledku budete informováni. Další z možností, na koho se obrátit, jsou nezávislé instituce, mezi něž spadá například Finanční arbitr nebo Česká obchodní inspekce.

Doplňující informace

Pokud nám během Vámi podané reklamace vzniknou libovolné náklady, jsou v naší kompetenci.

Vaše připomínky samozřejmě nemusíte řešit pouze v rámci reklamačního řízení. Nejrůznější podněty a stížnosti lze podat stejným způsobem, aniž by šlo o klasickou reklamaci. I tyto návrhy a pobídky řešíme obratem.