

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Reklamační řád dluhopisů Garuda Transfers (dále jen „Emitent“), upravuje způsob komunikace klienta nebo firmy (dále jen „Upisovatel“) v případech, kdy upisovatel podává Emitentovi reklamaci nebo stížnost.

Účelem Reklamačního řádu je stanovit obsahové náležitosti reklamace a stížnosti, postupy související s jejich podáním a podmínky řešení. Upisovatel reklamaci podává, když se domnívá, že nebyla dodržena smluvní ujednání, případně bylo jednáno v rozporu s právními předpisy. Stížnost Upisovatele směřuje vůči formě a obsahu poskytnutých informací nebo vůči jednání a vystupování Emitentových zástupců nebo zaměstnanců apod.

Pro účely Reklamačního řádu označujeme www.garudatransfer.com jako „Webové stránky Emitenta“ a reklamace a stížnosti souhrnným názvem „Podání“.

I. NÁLEŽITOSTI

Podání musí obsahovat identifikaci Upisovatele a předmět podání: jméno, příjmení, datum narození u fyzické osoby, u fyzické osoby - podnikatele dále IČO, u právnické osoby název / obchodní firmu, IČO a sídlo, kontaktní adresu, popř. telefonické nebo e-mailové spojení pro upřesňující dotazy Emitenta k Podání.

Reklamace musí obsahovat popis důvodů Podání s doložením dokumentace a dalších podstatných údajů (např. smluvní dokumentace, výpis z účtu, kopie či potvrzení platebního příkazu, kopie pokladní potvrzenky, aj.), případné další náležitosti dle konkrétního produktu či služby. Emitent je oprávněn vyzvat Klienta k doplnění. Pokud Upisovatel Podání ve stanovené lhůtě nedoplní, vyřídí je Emitent podle dodaných údajů.

II. FORMA UPLATNĚNÍ

Podání je možné uplatnit: telefonicky na čísle +421 949 321 308, prostřednictvím e-mailu na adresu info@garudatransfer.com nebo osobně v naší kanceláři na adrese Dunajská 48, 811 08 Bratislava, Slovensko.

III. LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ A ZPŮSOB INFORMOVÁNÍ O VYŘÍZENÍ

Podání je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co Upisovatel zjistil důvody pro podání, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými právními předpisy a smluvními ujednáními. Obecná lhůta pro vyřízení Podání je 30 kalendářních dnů po dni doručení na kontakt Emitenta. Reklamace spojená s dluhopisy musí být vyřízena bezodkladně, nejdéle do sedmi (7) pracovních dnů.

Reklamace služeb, které jsou ve vztahu ke službám poskytujících v cizině nebo třetími subjekty mimo působnost Garuda Transfers, je lhůta pro vyřízení reklamace devadesát (90) kalendářních dnů.

O vyřízení Podání Emitent informuje Upisovatele písemně, e-mailem, SMS zprávou, případně jiným způsobem dle dohody s Upisovatelem.

IV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Klient se může obrátit v případě sporů na orgán dohledu nad činností Emitenta, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, www.cnb.cz. Právo obrátit se na soud tím není dotčeno. Reklamační řád je zveřejněn na Webových stránkách Emitenta www.garudatransfer.com. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.4. 2023