

INFORMACE K PODÁVÁNÍ REKLAMACÍ

Úvod

1. Pokud nejste spokojeni s jakýmkoli aspektem Služeb, můžete podat stížnost nebo reklamaci, Vaši stížnost či reklamaci jsme povinni vyřídit co nejdříve (nejpozději do 30 dnů ode dne doručení). Pokud nebude možné Vaši reklamaci nebo stížnost vyřídit do 30 dnů ode dne doručení, informujeme Vás o tom a vyřízení ve lhůtě delší než 30 dnů odůvodníme.
2. Reklamaci nebo stížnost můžete podat zdarma a zdarma bude také z naší strany vyřízena.
3. Můžeme Vás vyzvat k doplnění podané reklamace nebo stížnosti, pokud nebude kompletní nebo pokud je vyžadováno upřesnění vylíčených skutečností. K doplnění budete vyzváni prostřednictvím emailu.
4. O obdržení reklamace nebo stížnosti budete informováni.
5. Veškerou dokumentaci ohledně Vaší reklamace nebo stížnosti uchováváme nejméně po dobu 5 let o vzniku dané dokumentace.
6. Pojmy uvedené s velkým počátečním písmenem mají význam, který jim je přiřazen v čl. 2 (*Definice*) Všeobecných obchodních podmínek společnosti Invity, není-li výslovně uvedeno jinak. Nadpisy jednotlivých částí tohoto Shrnutí slouží pouze pro přehlednost a nemají vliv na výklad žádného ustanovení nebo podmínky zde uvedené.
7. V případě rozporu mezi českou, anglickou nebo jinou jazykovou verzí tohoto dokumentu je rozhodující české znění.

Jak podat reklamaci nebo stížnost

8. Pro podání reklamace nebo stížnosti můžete, ale nemusíte, využít reklamační formulář, který je dostupný na webových stránkách společnosti <https://invity.io>.
9. Reklamaci nebo stížnost zašlete bez zbytečného prodlení elektronicky na adresu support@invity.io. Alternativně můžete reklamaci nebo stížnost zaslat písemně na adresu Kunderatka 2359/17a, Libeň, 180 00 Praha 8.
10. Reklamaci nebo stížnost můžete podat v češtině nebo v angličtině.
11. Do reklamačního formuláře prosíme uveďte:
 - a. Vaše identifikační a kontaktní údaje,
 - b. Vaši adresu, PSČ, město a stát ve kterém se adresa nachází,
 - c. Pokud za Vás podává reklamaci nebo stížnost jiná osoba, uveďte její identifikační údaje a přiložte dokument dokazující, že za Vás může daný zástupce jednat (*např. plnou moc*),

- d. Popište důvod, pro který podáváte reklamaci nebo stížnost,
 - e. Popište, jak byste si přáli, aby byla reklamacie nebo stížnost vyřízena, tedy čeho se domáháte,
 - f. Popište další skutečnosti a informace, které uznáte, že jsou pro reklamaci nebo stížnost relevantní.
12. Do reklamačního formuláře můžete, pokud to uznáte za vhodné přiložit další dokumenty, například screenshoty nebo další dokumentaci.

Jak budeme reklamaci nebo stížnost vyřizovat

13. Doručenou reklamaci nebo stížnost nejprve přezkoumáme, zda je kompletní a je tedy možné jí z naší strany vyřídit, případně Vás vyzveme k jejímu doplnění.
14. Reklamaci nebo stížnost podrobně přezkoumáme, prošetříme veškeré skutečnosti a vyhodnotíme, zda je reklamacie nebo stížnost oprávněná.
15. Kdykoli Vás po podání reklamacie nebo stížnosti můžeme vyzvat k doplnění reklamacie nebo stížnosti tak, abychom měli k dispozici všechny nezbytné informace k její prošetření a vyřízení.
16. Pokud došlo na straně Invity k pochybení, vyhovíme reklamaci nebo stížnosti v plném rozsahu a uznáme vše, čeho se domáháte.
17. Pokud došlo na straně Invity k pochybení, ale ne v celém rozsahu, vyhovíme reklamaci nebo stížnosti v částech, ve kterých došlo ze strany Invity k pochybení a uznáme vše, čeho se v části, které vyhovíme domáháte.
18. Pokud nedošlo na straně Invity k pochybení, reklamaci nebo stížnosti nevyhovíme a zamítneme jí jako neopodstatněnou.
19. O výsledku reklamacie nebo stížnosti, tedy zda jí vyhovíme, či nikoli budete informováni.
20. Pokud bude vaše reklamacie nebo stížnost oprávněná a bylo jí vyhověno, neprodleně zřídíme nápravu dané situace.

Opravné prostředky

21. Pokud nejste spokojeni s výsledkem reklamacie nebo stížnosti, které nebylo vyhověno byť jen zčásti, můžete nás na adrese support@invity.io požádat o opětovné prošetření stavu věci. O výsledku opětovného prošetření budete informováni emailem.
22. Jako spotřebitel se můžete obrátit na subjekt mimosoudního řešení sporů, kterým je finanční arbitr (www.finarbitr.cz), se sídlem Legerova 69/1581, Praha 2, nebo spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené platformy. Více informací o alternativním řešení sporů naleznete [zde](#) a [zde](#).
23. V případě, že nebudete souhlasit s výsledkem reklamacie, máte možnost obrátit se na náš dohledový orgán, kterým je ČNB (www.cnb.cz), se sídlem Na Příkopě 28,

Praha 1, PSČ 115 03, se stížnosti na kvalitu služeb poskytovaných vám ze strany Invity.

Kontaktní informace pro účely reklamací nebo stížností

24. Kontaktním útvarem pro účely reklamací nebo stížností je naše oddělení řízení provozu společnosti.
25. E-mailové spojení na tento útvar je support@invity.io.

* * * * *