INFORMACE O ZPŮSOBU PODÁNÍ STÍŽNOSTI NEBO REKLAMACE ZÁKAZNÍKEM

(verze 1.0 – účinná od 24.10.2025)

Článek I. Účel dokumentu

1. Tento dokument stanoví způsob, jakým mohou klienti společnosti **Altlift s.r.o.**, IČO 28133544, se sídlem Korunní 2569/108, Praha 10 – Vinohrady, PSČ 101 00, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 129601 (dále jen „**Společnost**“), podávat stížnosti a reklamace a jakým způsobem jsou tyto podněty vyřizovány.

2. Cílem tohoto dokumentu je zajistit transparentní, spravedlivé a včasné vyřízení všech stížností a reklamací v souladu s platnými právními předpisy a vnitřními postupy Společnosti.

Článek II. Definice pojmů

1. **Stížnost** je vyjádření nespokojenosti klienta s poskytovanými službami, chováním zaměstnanců Společnosti nebo postupem při realizaci obchodního vztahu.

2. **Reklamace** je uplatnění práva klienta z vadného plnění či nesplnění smluvního závazku ze strany Společnosti.

3. **Klient** je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela se Společností smlouvu nebo využívá jejích služeb.

Článek III. Podání stížnosti nebo reklamace

1. Klient může stížnost nebo reklamaci podat následujícími způsoby:
   a) **e-mailem** na adresu **info@altlift.cz**
   b) **poštou** na adresu: **Altlift s.r.o., V Jámě 1, 110 00 Praha 1**
   c) **prostřednictvím webového formuláře** na stránkách www.altlift.cz
   d) **osobně** v sídle Společnosti po předchozí domluvě

2. Stížnost nebo reklamace by měla obsahovat alespoň:

    - jméno, příjmení a kontaktní údaje klienta,
    - popis věci, které se stížnost nebo reklamace týká,
    - datum a případně identifikaci smlouvy nebo projektu,
    - návrh způsobu řešení (je-li relevantní).
3. Společnost doporučuje podávat stížnosti a reklamace v písemné formě, aby bylo možné zajistit řádnou evidenci a zpětnou kontrolu.

Článek IV. Proces vyřizování

1. Stížnosti a reklamace vyřizuje osoba pověřená vedením Společnosti, konkrétně **p. Jakub Jedlinský**.
2. Společnost potvrdí přijetí stížnosti nebo reklamace **do 5 pracovních dnů** od jejího doručení.
3. Vyřízení stížnosti nebo reklamace bude provedeno **nejpozději do 30 kalendářních dnů** ode dne jejího doručení. V odůvodněných případech může být lhůta prodloužena; o prodloužení a důvodech bude Klient písemně informován.
4. O způsobu vyřízení bude Klient informován stejným způsobem, jakým stížnost nebo reklamaci podal (není-li dohodnuto jinak).

Článek V. Evidence a kontrola

1. Všechny přijaté stížnosti a reklamace jsou **evidovány ve vnitřním systému Freelo**, který umožňuje sledovat datum doručení, odpovědnou osobu, průběh řešení a způsob uzavření.
2. Evidence je uchovávána po dobu nejméně 1 roku od vyřízení stížnosti.
3. Společnost pravidelně vyhodnocuje přijaté stížnosti a reklamace za účelem zlepšování kvality služeb a interních procesů.

Článek VI. Další prostředky ochrany klienta

1. Není-li Klient spokojen se způsobem vyřízení stížnosti, může se obrátit na příslušný orgán dohledu:

    - **Česká národní banka**, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, www.cnb.cz

2. Tímto není dotčeno právo Klienta uplatnit svůj nárok u soudu podle právního řádu České republiky.

Článek VII. Závěrečná ustanovení

1. Tyto informace jsou veřejně dostupné na webových stránkách Společnosti a na vyžádání v sídle Společnosti.

2. Tento dokument nabývá účinnosti dnem 24.10.2025

3. Společnost je oprávněna tento dokument kdykoli jednostranně měnit či doplnit; aktuální znění bude vždy zveřejněno způsobem uvedeným v odstavci 1.

V Praze dne 24.10.2025
Za společnost **Altlift s.r.o.**

Jakub Jedlinský
pověřená osoba pro vyřizování stížností