

PRAVIDLA VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tato pravidla vyřizování stížností a reklamací – REKLAMAČNÍ ŘÁD (dále jen REKLAMAČNÍ ŘÁD) upravují postup Zprostředkovatele – Jiří Socha, IČ: 71102841, se sídlem Mírová 254, Lysá nad Labem a Klienta při uplatňování reklamace v případech, kdy se Klient domnívá, že Zprostředkovatel jednal v rozporu s platnými a účinnými právními předpisy, či v rozporu se smluvními ujednáními, popř. není spokojen s postupem Zprostředkovatele při jednáních, a dále upravuje způsob komunikace mezi Klientem a Zprostředkovatelem při vyřizování uplatněné reklamace. Přičemž Klientem se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí osoba, která je ve smluvním vztahu se Zprostředkovatelem na základě „Záznamu jednání s Klientem“, právní nástupce Klienta, osoba zastupující Klienta na základě plné moci či rozhodnutí soudu.

Jak probíhá reklamace

- Reklamaci může Klient podat e-mailem na info@pujcky-nymburk.cz, nebo písemně odesláním na adresu: Mírová 254/36, Lysá nad Labem, 289 22.

Co je třeba uvést

- V reklamaci je nutné uvést své jméno a příjmení, telefonní číslo a e-mailovou adresu.
- Dále uveďte, čeho se reklamace týká, v čem spatřujete naše pochybení, důležitá data, čísla, částky a Vámi navrhované řešení. Tyto informace přispějí k rychlejšímu vyřízení Vaší reklamace. Přiložte případně také dokumenty, kterých se reklamace týká.
- Reklamaci by měl Klient uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co se dozvěděl o skutečnostech, kterou jsou předmětem reklamace.

Jaké jsou lhůty k vyřízení reklamace

- Reklamaci vyřizujeme vždy co nejdříve, max. však do 30 kalendářních dnů od doručení Vaší reklamace nám. Je možné, že Vás budeme kontaktovat kvůli doplnění nebo upřesnění některých informací. Doba čekání na doplnění údajů z Vaší strany se do uvedené 30denní lhůty nezapočítává.
- Pokud reklamaci nemůžeme vyřídit v této lhůtě, sdělíme Vám důvod a předpokládaný termín vyřízení.

Jakým způsobem Vám sdělíme naši odpověď na reklamaci

- Odpověď na Vaši reklamaci Vám sdělíme v písemné podobě, a to na Vámi sdělenou e-mailovou adresu, případně na Vámi sdělenou adresu bydliště.

Na koho se dále můžete obrátit

- Pokud nesouhlasíte s vyřízením reklamace, můžete se obrátit na nezávislé instituce.
- V zákonem stanovených případech na Finančního arbitra. Finanční arbitr je státní orgán mimosoudního řešení některých sporů na finančním trhu, jehož působnost je vymezena zákonem č. 229/2002 Sb. (více na www.finarbitr.cz).
- V zákonem stanovených případech na Českou národní banku se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha1, www.cnb.cz.
- Právo Klienta obrátit se na soud není tímto dotčeno.

Závěrečná ustanovení

- Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 10. 2017.
- Tento reklamační řád může být Zprostředkovatelem měněn. Každá změna reklamačního řádu nabývá vždy účinnosti dnem jejího zveřejnění na internetových stránkách www.pujcky-nymburk.cz.