

## Reklamační řád

Vydaný samostatným zprostředkovatelem Strýček Příhoda s.r.o., IČ: 05026491, se sídlem Jungmannova 1176, 432 01 Kadaň

### 1. Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád upravuje postupy, práva a povinnosti při uplatňování reklamací a podání stížností ze strany Zákazníků. Pokud je Zákazník přesvědčen, že zprostředkování finanční služby nebylo poskytnuto podle příslušných právních předpisů nebo není se zprostředkováním finanční služby spokojen, může podat reklamaci nebo stížnost. Poznatky a informace získané při přijímání a vyřizování reklamací a stížností Zákazníky, jakož i zájemce o spotřebitelský úvěr pro samostatného zástupce (dále jen SZ) Strýček Příhoda s.r.o. jedním z prostředků pro zvyšování kvality zprostředkování finančních služeb.

### 2 Vymezení pojmů a základní principy

- 2.1. Reklamací je podání, který Zákazník uplatňuje právo z odpovědnosti za vady spotřebitelského úvěru zprostředkovaného SZ Strýček Příhoda s.r.o. z důvodu nedodržení povinností vyplývajících pro SZ ze zákona č.257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru nebo zákona č. 634/1992 Sb., ochraně spotřebitele nebo vyplývajících z jiných právních předpisů. Za reklamaci se nepovažuje podání Zákazníka nesporného charakteru (např. žádost o vydání náhradní evidence splátek).
- 2.2. Stížnost je podání Zákazníka směřující vůči jednání SZ nebo vázanému SZ (dále jen VZSZ), která poukazuje na nedostatky v postupech, případně směřuje vůči způsobu poskytování informací či obsahu poskytnutých informací v komunikaci se Zákazníkem. Stížnost se zpravidla týká procesní stránky zprostředkování spotřebitelského úvěru. Pokud není uvedeno jinak, pro náležitosti stížností, postupy a lhůty pro jejich vyřízení platí přiměřené ustanovení článků tohoto Reklamačního řádu, které upravují Reklamací.
- 2.3. Reklamační řád je tento dokument upravující postupy, vzájemná práva a povinnosti SZ jako zprostředkovatele a Zákazníka jako spotřebitele v rámci reklamačního řízení.
- 2.4. Reklamační řízení je řízení, které vede SZ se Zákazníkem na základě uplatnění nároku Zákazníka z vad zprostředkování finanční služby a kvality služby v rozsahu a způsobem dle příslušných právních předpisů a tohoto reklamačního řádu.
- 2.5. Vyřízení reklamací je ukončení Reklamačního řízení vyhověním nebo zamítnutím reklamací.
- 2.6. Zákazník (spotřebitel) je pro účely tohoto Reklamačního řádu fyzická osoba, která požádala o zprostředkování spotřebitelského úvěru.
- 2.7. SZ Strýček Příhoda s.r.o. je právnická osoba, která zprostředkovává spotřebitelské úvěry na základě registrace a povolení ČNB.

### 3 Podmínky Reklamacce

- 3.1. Každý Zákazník má právo na službu v běžné kvalitě při splnění všech podmínek stanovených příslušnými právními předpisy. Každý zákazník má právo na podání Reklamacce , uplatnění nároků z vad poskytnuté služby, nárok na náhradu škody, právo na informace a ochranu ekonomických zájmů a na podání podmětů a stížností orgánům dozoru, dohledu a kontroly. Každý Zákazník má právo na ochranu před nepřiměřenými podmínkami ve spotřebitelských smlouvách
- 3.2. Reklamací se rozumí uplatnění nároku Zákazníka jako uživatele služeb na prošetření vhodnosti a kvality služeb poskytovaných Strýček Příhoda s.r.o. a uplatnění odpovědnosti za vady produktů a služeb.
- 3.3. Reklamací může uplatnit :
  - Zákazník, pokud o poskytnutí služby spojené s domáháním se nápravy ve věci vhodnosti či kvality poskytnuté služby
  - Zákazník se domáhá nápravy, pokud jde o informaci o službě nebo upozorňuje na nedostatky v postupech.

### 4. Uplatnění a vyřízení Reklamacce

- 4.1. Zákazník je oprávněný podat Reklamací vždy, když to uzná za vhodné
- 4.2. Zákazník je povinný v reklamaci určitě a srozumitelně uvést reklamovanou událost nebo skutečnost, kterou namítá , a své tvrzení také prokázat, zejména předložením relevantních dokumentů a poskytnutím ověřitelných informací.
- 4.3. Reklamacce tak musí obsahovat alespoň :
  - údaje Zákazníka v takovém rozsahu, aby bylo možné Zákazníka identifikovat a informovat ho o Vyřízení Reklamacce (jméno, příjmení, adresa pro doručování, e-mail, telefon)
  - dostatečný popis události nebo skutečnosti, kterou Zákazník reklamuje s uvedením případných dat, částek nebo jiných údajů
  - další relevantní údaje
  - případnou dokumentaci
- 4.4 Zákazník v Reklamací uvedené právo, které v důsledku reklamované vady vůči Michaela Fléglové uplatňuje, přičemž s ohledem na povahu poskytované služby jsou právy, které zákazník vůči Strýček Příhoda s.r.o. může uplatňovat, tyto :
  - odstranění vady a jde-li o neodstranitelné vady bránící řádnému užívání poskytnuté služby může požadovat, pokud je to možné, poskytnutí náhradní služby nebo má právo od smlouvy odstoupit
  - jde-li o jiné vady neodstranitelné, zákazník má právo na přiměřenou slevu z ceny služby
- 4.5. Pokud Strýček Příhoda s.r.o. nebudou předloženy spolu s Reklamací předloženy výše uvedené informace a příslušná dokumentace, tak aby mohla být Reklamacce vyřešena , Strýček Příhoda s.r.o. vyzve Zákazníka k jeho odstranění
- 4.6. Strýček Příhoda s.r.o. je povinna takto uplatněnou a případně doplněnou reklamaci přijmout a rozhodnout o její oprávněnosti a vyřídit ji ve lhůtách stanovených dále v tomto Reklamačním řádu. Lhůty rozhodné pro vyřízení Reklamacce začínají běžet až ode dne, kdy byly spol. Strýček Příhoda s.r.o. prokázány všechny

skutečnosti, které Zákazník v Reklamací uvádí a jejichž prokázání ze strany Zákazníka je nezbytné pro řádné vedení Reklamačního řízení. Za účelem doplnění informací potřebných pro rozhodnutí o Reklamací je spol. Strýček Příhoda s.r.o. oprávněna kontaktovat Zákazníka a žádat o doplnění nezbytných údajů formou a způsobem stanovených spol. Strýček Příhoda s.r.o..

4.7. Pokud Zákazník ve stanoveném termínu 30 dnů Reklamací nedoplní a z tohoto důvodu není možné reklamaci objektivně ze všech hledisek posoudit, nebude se spol. Strýček Příhoda s.r.o. Reklamací zabývat, o tomto je povinna Zákazníka ve výzvě k doplnění řádně poučit.

4.8. Zákazník může podat Reklamací jedním z následujících způsobů :

- telefonicky 606 528 199
- písemně na korespondenční adresu kanceláře : Pražská 147/30, 46001 Liberec
- zasláním mailu na [info@strycekprihoda.com](mailto:info@strycekprihoda.com)

## 5. Postup při vyřizování Reklamací

5.1. spol. Strýček Příhoda s.r.o. je povinna Zákazníkovi vydat písemné potvrzení o uplatnění reklamace, kde je uvedeno : kdy, obsah a jakým způsobem bude reklamace vyřízena. Potvrzení o uplatnění Reklamací musí být doručena bez zbytečného odkladu (stejným způsobem, jak byla doručena), nejpozději však spolu s dokladem o vyřízení Reklamací. Potvrzení o uplatnění reklamace se nemusí doručovat, pokud má Zákazník možnost prokázat uplatnění Reklamací jiným způsobem

5.2. spol. Strýček Příhoda s.r.o. je povinna při podání Reklamací poučit Zákazníka o jeho právech v rámci Reklamačního řízení v souladu s právními předpisy a na základě rozhodnutí Zákazníka, které z těchto práv uplatňuje a následně bez zbytečného odkladu o vyřízení Reklamací.

5.3. spol. Strýček Příhoda s.r.o. je povinna rozhodnout o Vyřízení reklamace Zákazníka do 30 dnů ode dne uplatnění řádné Reklamací.

5.4. spol. Strýček Příhoda s.r.o. je povinna vyřídit Reklamací včas a doručit potvrzení o výsledku Zákazníkovi nejpozději poslední den lhůty podle tohoto Reklamačního řádu. Potvrzení o výsledku Vyřízení reklamace musí obsahovat datum, způsob vyřízení, provedení kroků k nápravě a době jejich trvání nebo písemné odůvodnění zamítnutí Reklamací.

5.5. spol. Strýček Příhoda s.r.o. doručí informaci o výsledku Vyřízení reklamace Zákazníkovi.

5.6. Reklamací vyřizovat je oprávněn zástupce spol. Strýček Příhoda s.r.o., Jaroslav kokeš

5.7. Pokud Zákazník nebude s vyřízením Reklamací spokojen, je oprávněn se obrátit na :

- poskytovatele služby/úvěru
- ČOI, Štěpánská 15, 12000 Praha 2
- ČNB, Na Příkopě 28, 11503 Praha 1
- Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 11000 Praha 1

## 6. Všeobecná ustanovení

6.1. spol. Strýček Příhoda s.r.o. vede evidenci o reklamacích a je povinna ji na požádání předložit orgánu dohledu.

6.2. Evidence o reklamacích musí obsahovat zejména údaje o :

- dat uplatnění Reklamace
- datu a způsobu vyřízení reklamace
- pořadovém čísle dokladu o uplatnění reklamace

6.3. Pokud spol. Strýček Příhoda s.r.o. jedná při vyřizování podání s osobou odlišnou od osoby Zákazníka, je oprávněna a povinna požadovat hodnověrné prokázání oprávnění na zastupování Zákazníka (předložením originálu nebo ověřené kopie plné moci k zastupování a platného dokladu totožnosti).

6.4. Náklady spojené s vyřízením reklamace snáší spol. Strýček Příhoda s.r.o.. Zákazník má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním Reklamace. Vyřízením Reklamace není dotčeno právo Zákazníka na náhradu škody podle zákona č.89/2012 Sb. Občanský zákoník a dalších právních předpisů.

6.5. spol. Strýček Příhoda s.r.o. je oprávněna, zejména v závislosti na změnách příslušných právních předpisů, tento Reklamační řád jednostranně změnit nebo úplně nahradit. Úplné znění Reklamačního řádu se zpracovanými změnami spol. Strýček Příhoda s.r.o. zveřejňuje nejpozději v den účinnosti na [www.strycekprihoda.com](http://www.strycekprihoda.com)

6.6. tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.12.2016

Schválil Strýček Příhoda s.r.o.,



podpis:.....