

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tímto Reklamačním řádem upravuje společnost T&C DOMOV s.r.o. se sídlem Brno - Bystrc, Chudčická 1351/17, PSČ 63500, IČ: 27124339 (dále jen „společnost“) postup a náležitosti podání reklamací a stížností.

### Vymezení pojmů

☒ **Reklamace** je požadavek klienta, aby společnost napravila, dle názoru klienta, nesprávný postup společnosti při poskytování svých služeb, zejména z oblasti platebního styku, např. údajně nesprávně provedený příkaz dle instrukcí klienta k převodu peněžních prostředků jako součást platební služby společnosti související se směnou měn, a dále nesprávný postup zprostředkovatele, který je vázaným zástupcem, zastupujícím společnost při zprostředkování spotřebitelského úvěru (dále jen „zprostředkovatel“).

☒ **Stížnost** je projev nespokojenosti klienta s poskytnutou službou, s jednáním zaměstnance společnosti, zprostředkovatele či jinou osobou oprávněnou jednat za společnost, s postupem vyřízení reklamace, s obchodními podmínkami apod.

☒ **Klientem** se rozumí spotřebitel, klient společnosti nebo jiná osoba, která je nespokojena s jednáním či postupem společnosti nebo zprostředkovatele vůči ní (dále jen „klient“).

### Možnosti podání reklamace a stížnosti

Reklamaci a/nebo stížnost je možné podat níže uvedenými způsoby:

- a) Telefonicky na číslo +420 606 611 129
- b) Písemně zásilkou zaslanou na adresu T&C DOMOV, Chudčická 1351/17, Brno, 635 00
- c) Elektronicky e-mailem zaslaným na e-mail reklamace@quickpujcky.cz
- d) Prostřednictvím Klientské zóny – jakmile bude k dispozici

### Náležitosti reklamací a stížností

Při podání reklamace a/nebo stížnosti klient uvede následující informace:

- ☒ Identifikační údaje klienta, především jméno a příjmení klienta, rodné číslo nebo datum narození, dále kontaktní údaje pro komunikaci s klientem (telefonní číslo a/nebo e-mail),
- ☒ Předmět reklamace a/nebo stížnosti, název produktu nebo služby, které se reklamace a/nebo stížnost týká, popis podstatných skutečností pro posouzení reklamace a/nebo stížnosti, časová posloupnost skutečností souvisejících s předmětem reklamace a/nebo stížnosti atp.
- ☒ V případě reklamace a/nebo stížnosti týkající se konkrétní platební transakce také identifikaci účtů/uskutečněných plateb a jejich identifikačních náležitostí a časových údajů.

### Lhůty k vyřízení reklamace a/nebo stížnosti

Reklamaci a/nebo stížnost je nutné podat bez zbytečného odkladu po zjištění podnětu (nedostatku), který je předmětem reklamace a/nebo stížnosti. Reklamaci platební transakce je dle zákona o platebním styku nezbytné podat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 13 měsíců od data uskutečnění předmětné transakce, jinak práva klienta ve smyslu tohoto zákona zanikají.

Reklamace a/nebo stížnost se považuje za podanou dnem doručení společnosti.

Společnost vyřídí reklamaci s/nebo stížnost do 30 kalendářních dní ode dne podání reklamace a/nebo stížnosti, nestanoví-li právní předpis kratší lhůtu pro vyřízení reklamace a/nebo stížnosti.

Nejpozději v poslední den této lhůty zašle společnost klientovi stanovisko k podané reklamaci a/nebo stížnosti. V případě, že společnost nemůže z vážných důvodů vyřídit reklamaci a/nebo stížnost v dané lhůtě, kontaktuje nejpozději v poslední den lhůty klienta a sdělí mu aktuální stav vyřizování reklamace a/nebo stížnosti a další postup pro vyřízení reklamace a/nebo stížnosti.

Je-li pro vyřízení reklamace a/nebo stížnosti nezbytné doplnění dalších informací či údajů od klienta, vyžádá si je společnost od klienta bez zbytečného odkladu po zjištění jejich potřeby. Lhůta pro vyřízení reklamace a/nebo stížnosti se po dobu doplňování informací či údajů od klienta přerušuje a začíná opět běžet dnem následujícím po dni obdržení všech nezbytných informací či údajů od klienta.

Stanovisko k reklamaci a/nebo stížnosti sdělí společnost elektronicky e-mailem nebo písemně, není-li e-mailový kontakt v podání reklamace a/nebo stížnosti uveden. Stížnost může být vyřízena i telefonicky, nepožaduje-li klient doručení stanoviska písemně nebo e-mailem.

### Náklady na vyřízení reklamace a/nebo stížnosti

Náklady na vyřízení reklamace a/nebo stížnosti nese společnost. V případě zjevně neoprávněné reklamace a/nebo stížnosti může společnost po klientovi požadovat náhradu nákladů spojených s vyřízením reklamace a/nebo stížnosti.

### Nesouhlas klienta s výsledkem vyřízení reklamace a/nebo transakce

V případě nesouhlasu se stanoviskem společnosti k podané reklamaci a/nebo stížnosti má klient právo podat námitku. Námitku je třeba podat písemně na adresu společnosti adresu T&C DOMOV, Chudčická 1351/17, Brno, 635 00, a to bez zbytečného odkladu (nejpozději však do 10 pracovních dní) od doručení stanoviska společnosti k podané reklamaci a/nebo stížnosti. Pro vyřízení doručené námitky platí stejné lhůty jako pro vyřízení reklamace a/nebo stížnosti.

V případě nesouhlasu klienta se stanoviskem společnosti k jeho námitce k vyřízení reklamace a/nebo stížnosti již společnost proti způsobu vyřízení námitky neposkytuje žádný opravný prostředek. Způsob vyřízení námitky však klienta nijak neomezuje v možnosti zejména:

☒ Obrátit se na Finančního arbitra na adrese Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1 nebo na webových stránkách [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)

☒ Podat podnět na zahájení správního řízení u České národní banky na adrese Na Příkopě 20, 115 03 Praha 1

### Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je účinný od 1.3.2017 a je k dispozici na webových stránkách společnosti [www.quickpujcky.cz](http://www.quickpujcky.cz). Společnost je oprávněna reklamační řád v případě potřeby změnit zejména v souvislosti se změnou příslušných právních předpisů a/nebo změnou své obchodní politiky. V případě změny reklamačního řádu uveřejní společnost takové změny nejméně 2 měsíce předem na svých webových stránkách