



## Podání reklamace/stížnosti

Číslo podání:

*Vyplní pracovník Reklamačního oddělení*

### Klient:

|                   |                    |
|-------------------|--------------------|
| Jméno a příjmení: | RČ/datum narození: |
| Číslo smlouvy:    | E-mail:            |
| Zasílací adresa:  | Telefon:           |

Informace o průběhu a výsledku reklamace chci zaslat:

**E-mailem\***)

**Poštou\***)

\*) nehodící se škrtněte

**Popis reklamace:** (Popište svými slovy, co reklamujete, uveďte veškeré okolnosti související s reklamovanými skutečnostmi)

**Přílohy:** (Seznam a popis dokumentů, kterými dokládáte skutečnosti uvedené v popisu reklamace)

**Svým podpisem stvrzuji, že jsem se seznámil s reklamačním řádem, který je součástí tohoto dokumentu.**

V..... dne.....

.....

Podpis klienta

Přijal:

Dne:

*Vyplní pracovník Reklamačního oddělení*

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Reklamační řád společnosti JET Money s.r.o. (dále jen „Společnost“) upravuje způsob komunikace Klienta a Společnosti v případech, kdy se Klient domnívá, že Společnost nedodržela smluvní ujednání, případně jednala v rozporu s právními předpisy. Účelem Reklamačního řádu je stanovit obsahové náležitosti reklamace a postupy související s podáváním a řešením reklamací Společností.

### I. Náležitosti reklamace

Podaná reklamace musí obsahovat minimálně následující údaje o Klientovi a předmětu reklamace:

- jméno, příjmení a rodné číslo nebo datum narození Klienta,
- telefonické, případně e-mailové spojení,
- číslo úvěrové smlouvy nebo jinou jednoznačnou specifikaci produktu/služby, které se reklamace týká,
- přesný popis obsahu reklamace s uvedenými daty, čísly, částkami a vyjádřením požadavku na řešení,
- údaj o případné hrozící škodě,
- související dokumentaci (např. kopii Splátkového kalendáře, potvrzení o platbě a jiné), pokud to způsob podání reklamace nevyklučuje,
- podpis Klienta, pokud to způsob podání reklamace nevyklučuje.

Společnost je oprávněna vyzvat Klienta k dodání další dokumentace vztahující se k reklamaci. Klient je povinen poskytnout nezbytnou součinnost v rámci řádného průběhu a vyřízení reklamace. Neúplnou reklamaci může Klient doplnit do 15 kalendářních dní od doručení výzvy k doplnění. Pokud Klient reklamaci na výzvu Společnosti nedoplní, Společnost reklamaci vyřídí dle neúplných údajů.

### II. Způsob podání reklamace

Klient může reklamaci podat jedním z následujících způsobů:

- osobně, a to sepsáním reklamace v sídle Společnosti nebo v jejich provozovnách.
- osobně, a to sepsáním reklamace se zaměstnancem či zástupcem Společnosti v místě bydliště klienta,
- poštou, a to zasláním reklamace na adresu sídla Společnosti: JET Money s.r.o., Reklamační oddělení, Hněvotínská 52, 77900 Olomouc,
- e-mailem, a to zasláním reklamace na adresu reklamace@jetmoney.cz,
- telefonicky, a to podáním reklamace prostřednictvím informační linky 840 111 177.

Formulář pro podání reklamace je k dispozici na webových stránkách Společnosti [www.smartpujcka.cz](http://www.smartpujcka.cz) a také v sídle Společnosti a v jejich provozovnách.

### III. Výjimky z přijetí reklamace

Společnost nepřijme, případně nevyřídí reklamaci, jestliže:

- je reklamace anonymním podáním,
- není dodržen způsob nebo forma reklamace a tyto vady nejsou odstraněny ani v dodatečné lhůtě poskytnuté Společností pro doplnění či opravu reklamace,
- se jedná o opakovanou reklamaci téže věci a již probíhá její vyřizování,
- ve věci již rozhodl soud příp. jiný k tomu kompetentní orgán,
- uplynuly skartační lhůty pro relevantní dokumenty potřebné k

vyřízení reklamace,

- uplynula zákonná lhůta, ve které mohla být reklamace uplatněna,
- se nejedná o reklamaci učiněnou Klientem Společnosti nebo osobou zmocněnou Klienta zastupovat.

### IV. Lhůty k vyřízení reklamace

Reklamace vyřizuje Společnost s pečlivostí a co nejdříve. Maximální lhůta pro vyřízení reklamace je 30 kalendářních dnů od doručení reklamace Společnosti, pokud Společnost nemůže reklamaci v uvedených lhůtách vyřídít, informuje Klienta o důvodu, proč nebylo možné reklamaci ve stanovené lhůtě vyřídít a o předpokládaném termínu vyřízení reklamace. Lhůta stanovená Společností pro opravu či doplnění reklamace Klientem se do uvedených lhůt pro vyřízení reklamace nezapočítává.

O vyřízení reklamace Společnost Klienta informuje písemně, případně e-mailem, pokud nebude s Klientem individuálně dohodnuta jiná forma předání informace.

### V. Možnost odvolání

Pokud Klient není s vyřízením reklamace spokojen, může podat odvolání do 30 kalendářních dnů od doručení odpovědi na jeho reklamaci, toto odvolání musí být učiněno písemně a zasláno poštou na adresu sídla Společnosti: JET Money s.r.o., Reklamační oddělení, Hněvotínská 52, 77900 Olomouc, popř. prostřednictvím emailu na adresu reklamace@jetmoney.cz.

Lhůta pro vyřízení odvolání je 30 kalendářních dnů od doručení odvolání Společnosti. V případě, že uvedené odvolání nelze vyřídít ve lhůtě 30 kalendářních dnů, Společnost oznámí Klientovi důvod, proč nebylo možné odvolání ve stanovené lhůtě vyřídít a informuje jej o dalším postupu a předpokládaném termínu vyřízení odvolání.

### VI. Závěrečná ustanovení

Klient má právo, v případě porušení smluvních povinností či právních předpisů ze strany Společnosti, podat stížnost na postup Společnosti u České národní banky, popř. se obrátit na Finančního arbitra. Právo Klienta obrátit se na soud uvedeným není dotčeno.

Reklamační řád je zveřejněn na Internetových stránkách Společnosti [www.smartpujcka.cz](http://www.smartpujcka.cz) a rovněž je Klientům k nahlédnutí v sídle Společnosti a v jejich provozovnách. Společnost je oprávněna tento Reklamační řád změnit, změna Reklamačního řádu nabývá účinnosti dnem, kdy bude změněné znění Reklamačního řádu zveřejněno na Internetových stránkách Společnosti.