

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tímto Reklamačním řádem upravuje společnost FINSPACE s.r.o. se sídlem Praha - Nové Město, Revoluční 17, PSČ 11000, IČ: 28088042 (dále jen „společnost“) postup a náležitosti podání reklamaci a stížnosti.

### Vymezení pojmů

- **Reklamacie** 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 Společnost související se směnou měn.
- **Stížnost** je projev nespokojenosti klienta s poskytnutou službou, s jednáním zaměstnance Společnosti, s postupem vyřízení reklamacie, s obchodními podmínkami apod.
- **Klientem** se rozumí spotřebitel, klient společnosti nebo jiná osoba, která je nespokojena s jednáním či postupem společnosti vůči ní (dále jen „klient“).

### Možnosti podání reklamacie a stížnosti

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

- Písemně zásilkou zaslanou na adresu sídla společnosti FINSPACE s.r.o., Revoluční 17, 110 00 Praha 1
- Elektronicky e-mailem zaslaným na e-mail [info@mobilpujcka.cz](mailto:info@mobilpujcka.cz)
- Telefonicky na infolince 773222001.

### Náležitosti reklamaci a stížnosti

Při podání reklamacie 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 reklamacie a/nebo stížnosti, název produktu nebo služby, které se reklamacie a/nebo stížnost týká, popis podstatných skutečností pro posouzení reklamacie a/nebo stížnosti, časová posloupnost skutečností souvisejících s předmětem reklamacie a/nebo stížnosti atp.
- V případě reklamacie a/nebo stížnosti týkající se konkrétní platební transakce také identifikaci účtů/uskutečněných plateb a jejich identifikačních náležitostí a časových údajů.

### Lhůty k vyřízení reklamacie a/nebo stížnosti

Reklamacie a/nebo stížnost je nutné podat bez zbytečného odkladu po zjištění podnětu (nedostatku), který je předmětem reklamacie a/nebo stížnosti. Reklamacie 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.

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

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

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

Je-li pro vyřízení reklamacie 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 reklamacie 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 reklamacie a/nebo stížnosti sdělí společnost elektronicky e-mailem nebo písemně, není-li e-mailový kontakt v podání reklamacie a/nebo stížnosti uveden. Stížnost může být vyřízena i telefonicky, nepožaduje-li klient doručení stanoviska písemně nebo e-mailem.

### Náklady na vyřízení reklamacie a/nebo stížnosti

Náklady na vyřízení reklamacie a/nebo stížnosti nese společnost. V případě zjevně neoprávněné reklamacie a/nebo stížnosti může odpovědný pracovník podanou reklamacie či stížnost zamítnout.

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

V případě nesouhlasu se stanoviskem společnosti k podané reklamacie a/nebo stížnosti má klient právo podat námitku. Námitku je třeba podat písemně na adresu společnosti FINSPACE s.r.o., Revoluční 17, Praha - Nové Město, PSČ 11000 a to bez zbytečného odkladu. Pro vyřízení doručené námitky platí stejné lhůty jako pro vyřízení reklamacie a/nebo stížnosti.

V případě nesouhlasu klienta se stanoviskem společnosti k jeho námitce k vyřízení reklamacie a/nebo stížnosti má klient možnost využít

- Finančního arbitra na adrese Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1 nebo na webových stránkách [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), nebo
- podat podnět na zahájení správního řízení u České národní banky na adrese Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1

### Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je účinný od 28.2.2018 a je k dispozici na webových stránkách společnosti [www.mobilpujcka.cz](http://www.mobilpujcka.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.