

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Reklamacie je forma uplatnění práv z odpovědnosti Vlastimila Pícla (dále jen „Podnikatel“), za porušení jejích povinností ze závazkového vztahu (dále jen „vady plnění“) v době stanovené dle tohoto reklamačního řádu, nejpozději však v promlčecí době.

### Článek 1. Předmět reklamace

1.1

Předmětem reklamačního řízení podle tohoto reklamačního řádu jsou vady plnění podnikatele v jeho obchodní činnosti ve vztahu k jejím klientům, případně dalším osobám.

### Článek 2. Způsob podávání reklamace

2.1

Podnikatel přijímá reklamace zpravidla v písemné formě.

### Článek 3. Podmínky pro reklamaci

3.1

Osoba reklamující vadu plnění doloží její oprávněnost příslušným dokumentem (např. výpisem z účtu, kopií příkazu k úhradě, smlouvou apod.), prokazujícím oprávněnost reklamace. V případě nepředložení příslušných dokumentů Podnikatel vyzve reklamující osobu k jejich předložení v přiměřené lhůtě.

3.2

Nebudou-li předloženy doklady, prokazující oprávněnost reklamace, a to ani ve lhůtě Podnikatelem dodatečně stanovené, a reklamovaná vada plnění nebude ani jinak prokázána, Podnikatel reklamaci odmítne.

### Článek 4. Podání reklamace

4.1

Reklamacie se zpravidla podává písemně v kanceláři zprostředkovatele. Pokud není osoba, která podala reklamaci, spokojena s řešením své reklamace, může se obrátit na Českou národní banku, která je dozorčím orgánem zprostředkovatelů spotřebitelských úvěrů, Českou obchodní inspekci nebo finančního arbitra.

Kontaktní údaje:

Vlastimil Pícl  
E-mail: [pujcky.financ@seznam.cz](mailto:pujcky.financ@seznam.cz)  
Telefon: 605 760 958  
Pražská 41  
30 100 Plzeň

## **Článek 5. Způsob vyřizování reklamace**

### 5.1

Pracovníci Podnikatele, vyřizující reklamaci, jsou povinni ji prošetřit a v případě potřeby si vyžádat stanovisko dalších pracovníků, případně jejich prostřednictvím i externích spolupracujících společností, tak, aby rozhodnutí o oprávněnosti/neoprávněnosti reklamace bylo učiněno nejpozději do třiceti kalendářních dnů od převzetí reklamace. Příslušní pracovníci Podnikatele informují klienta o výsledku reklamačního řízení.

### 5.2

V případě reklamací operací provedených platební kartou se lhůta pro vyřízení reklamace řídí příslušnými předpisy karetní asociace. Klient je do 30 kalendářních dnů od převzetí reklamace informován o stavu a průběhu vyřizování reklamace.

### 5.3

Lhůta třiceti kalendářních dnů může být překročena pouze z vážných důvodů a o překročení této lhůty musí být klient informován.

### 5.4

Při opakované reklamaci je nutno věc znovu prošetřit a o výsledku šetření podat reklamující osobě zprávu ve lhůtě uvedené v bodě 5.1, a to i v případě, bylo-li zjištěno, že reklamace není oprávněná. V případě, že se dotazy či argumentace klienta opakují a klient na ně již dostal alespoň jednou řádnou odpověď, klient může být pouze odkázán na předchozí vyjádření Podnikatele k danému problému.

### 5.5

Náklady na vyřízení všech reklamací nese Podnikatel.

## **Článek 6. Lhůty promlčení a zánik práva reklamace**

### 6.1

Vady plnění je nutné uplatnit reklamací bez zbytečného odkladu poté, co reklamující osoba vady plnění zjistila, nejpozději však v promlčecí době.

### 6.2

Právo na náhradu škody může reklamující osoba u Podnikatele uplatnit ve čtyřleté lhůtě běžící ode dne, kdy se dozvěděla nebo mohla dozvědět o škodě a o tom, kdo za ni odpovídá. Tato lhůta končí nejpozději uplynutím deseti let ode dne, kdy došlo k porušení povinnosti.

### 6.3

Z promlčených nároků Podnikatel plnění neposkytuje.

## **Článek 7. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

### 7.1

Pokud je reklamující osoba spotřebitel, může v případě nespokojenosti s řešením své reklamace Podnikatelem kontaktovat příslušný správní orgán pro tzv. mimosoudní řešení

sporů. Tímto správním orgánem je:

1. Finanční arbitr ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)) pro oblast finančních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, tj. zejména pro spory týkající se poskytování platebních služeb, nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru či provedení směnářského obchodu.
2. Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) nebo subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu a zveřejněný na jeho internetových stránkách ([www.mpo.cz](http://www.mpo.cz)) v případech, kdy není dána působnost finančního arbitra.

## **Článek 8. Závěrečná ustanovení**

### 8.1

Reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem Podnikatele a je k dispozici na webových stránkách Podnikatele, ve všech kancelářích Podnikatele.

### 8.2

Protože Podnikatel má jednotná pravidla pro řešení stížností a reklamací, tento reklamační řád se vztahuje i na stížnosti, tj. podání, v nichž stěžovatel žádá o ochranu svých zájmů neupravených smluvním závazkovým vztahem s Podnikatelem.

Tento předpis vstupuje v platnost dnem 1. 12. 2016

Schválil:

.....  
Vlastimil Pícl