

**REKLAMAČNÍ ŘÁD****J&T Leasingová společnost, a. s.****I. Úvodní ustanovení**

1. V souladu s obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, zákonem č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, zákonem č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojišťných událostí a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, vydává J&T Leasingová společnost, a. s., (dále jen „JTLS“) tento Reklamační řád J&T Leasingová společnost, a. s. (dále jen „Reklamační řád“).
2. Reklamační řád upravuje způsob komunikace mezi klientem a JTLS v případech, kdy klient se domnívá, že JTLS nedodržela podmínky sjednané v úvěrové smlouvě, v příslušných Všeobecných obchodních podmínkách J&T Leasingová společnost, a. s., nebo v případech, kdy se klient domnívá, že JTLS nevykonává zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví s odbornou péčí, případně povinnosti vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
3. Každý klient JTLS má nárok reklamovat skutečnosti, které jsou předmětem obchodního vztahu mezi ním a JTLS. Klient může vznést stížnost na chování, chybné jednání, na neodborný nebo chybný postup JTLS nebo pracovníků JTLS v případě, že se domnívá, že byl v důsledku některých z výše uvedených jevů poškozen, a žádá od JTLS nápravu, zejména změnu, omluvu, jinou formu zadostiučinění.

**II. Způsob podávání reklamace/stížnosti**

1. Reklamac/stížnost může být podána písemně, osobně nebo telefonicky.
2. JTLS je oprávněna provést ověření totožnosti osoby, která reklamaci/stížnost podává a kontrolu skutečnosti, je-li osoba podávající reklamaci/stížnost oprávněna k tomuto úkonu.
3. Reklamac/stížnost podaná osobně může být vyřešena namísto nebo může být sepsán záznam o jejím podání.
4. Reklamac/stížnost musí obsahovat údaje, které umožní jednoznačně přiřadit reklamaci/stížnost ke konkrétnímu klientovi, přesný popis reklamované oblasti, důvod reklamace/stížnosti, veškerou související dokumentaci uvedenou v příloze, přičemž jsou-li předloženy kopie těchto dokumentů a nejedná se o dokumenty vystavené JTLS, musí být tyto ověřeny úředně nebo pracovníkem JTLS.
5. Klient je povinen oznámit JTLS závalu při poskytnutí služby a

uplatnit nárok na její odstranění neprodleně po jejím zjištění.

**III. Způsob vyřízení reklamace**

1. O reklamaci podané kterýmkoliv výše uvedeným způsobem bude klientovi vydáno potvrzení.
2. Každá reklamac je řešena JTLS bez zbytečného odkladu, přičemž maximální lhůta pro vyřízení reklamace je 30 dnů od doručení reklamace JTLS. Do lhůty pro vyřízení reklamace se nezapočítává lhůta pro opravu či doplnění reklamace.
3. Pokud není možné reklamaci vyřídit ve lhůtě podle čl. III odst. 2., je JTLS povinná písemně informovat klienta o této skutečnosti s uvedením důvodu prodloužení lhůty a předpokládaného termínu vyřízení reklamace.
4. Reklamac vyřizují jednotlivé odborné útvary JTLS.
5. Reklamac se považuje za vyřízenou písemným sdělením výsledku šetření reklamace klientovi. Sdělení musí obsahovat jednoznačný, správný a objektivní závěr.
6. Není-li klient spokojen s navrhovaným postupem řešení reklamace, může písemně požádat o její nové projednání.

**IV. Způsob vyřízení stížnosti**

1. JTLS nestanovuje přesné a striktní postupy pro vyřizování stížnosti.
2. Pro vyřízení stížnosti uplatní JTLS vždy postup vhodný pro danou situaci za podmínky dodržení právních předpisů.
3. V případě, že klient projeví zájem, postupuje JTLS při vyřizování stížnosti způsobem určeným pro vyřízení reklamace.

**V. Závěrečná ustanovení**

1. Dle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi se mohou klienti v případě sporů mezi klientem (spotřebitelem) a JTLS při nabízení nebo poskytování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby obracet na orgán pro řešení těchto sporů – finančního arbitra (Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, tel. +420 257 042 070, e-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz), web: [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)). Právo klienta obrátit se přímo na soud tímto není dotčeno.
2. Tento reklamační řád je platný a účinný od 1. 3. 2018.
3. Reklamační řád je zveřejněn na internetové stránce [www.jtleasing.cz](http://www.jtleasing.cz).