

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Reklamační řád NetLead a.s. (dále jen „Provozovatel“) pro služby poskytované prostřednictvím internetových stránek www.mojehyposka.cz (dále jen „Portál“) upravuje způsob komunikace uživatele Portálu (dále jen „Uživatel“) nebo jiné osoby v případech, kdy Uživatel nebo jiná osoba podává Provozovateli reklamaci nebo stížnost.

Pojmy uvedené v tomto Reklamačním řádu zde nevysvětlené mají význam uvedený ve Všeobecných podmínkách pro užívání portálu mojehyposka.cz (dále jen „Podmínky“).

Zájmem Provozovatele je reklamace a stížnosti Uživatelů nebo jiných osob vyřešit správně a rychle, proto formou tohoto Reklamačního řádu poskytuje Uživatelům a jiným osobám návod, jak správně reklamaci nebo stížnost podat, jak bude reklamace nebo stížnost vyřizována, co má Uživatel nebo jiná osoba dělat, pokud s vyřízením reklamace nebo stížnosti není spokojen a jaké existují další možnosti řešení situace.

Jak podat reklamaci

Uživatel nebo jiná osoba podává reklamaci nebo stížnost nejlépe elektronicky na e-mailovou adresu reklamace@mojehyposka.cz. Obratem bude na adresu odesílatele pro kontrolu zaslána elektronická zpráva o přijetí reklamace nebo stížnosti.

Uživatel nebo jiná osoba může reklamaci nebo stížnost zaslat rovněž písemně na adresu Provozovatele: NetLead a.s., Rozkošného 1058/3, 150 00 Praha 5 - Smíchov.

Obsah reklamace

Uživatel nebo jiná osoba, která podává reklamaci nebo stížnost, uvádí ve svém podání co nejúplnější popis skutečnosti, která jej k podání vede – zejména k jaké chybě nebo nedostatku ve službách došlo, kdy k situaci došlo, případně jakou újmu Uživatel nebo jiná osoba v reklamované skutečnosti spatřuje.

Pokud existují dokumenty či další podklady (otisky obrazovek apod.), které reklamovanou skutečnost dokládají, jejich přiložení urychlí a usnadní vyřízení reklamace.

V případě, že poskytnuté informace nebudou pro vyřízení reklamace dostatečné, Provozovatel požádá toho, kdo reklamaci podal, o doplnění informací. Pokud ten, kdo reklamaci podal, údaje nedoplní, Provozovatel vyřídí reklamaci podle dodaných údajů.

Součástí podání musí být kontaktní údaje toho, kdo podává reklamaci nebo stížnost, aby bylo možné jej informovat o vyřízení, případně si vyžádat další informace potřebné k řádnému posouzení. Je třeba uvést alespoň jméno, příjmení, telefonní spojení a e-mailovou adresu, pokud je reklamace nebo stížnost zaslána elektronicky, nebo poštovní adresu v případě, že je podána písemně.

Vyřizování reklamace

Provozovatel se snaží vyřídit každou přijatou reklamaci co nejdříve. Každá reklamace je vyřízena nejpozději v zákonné lhůtě 30 dnů.

Uživatel nebo jiná osoba, která podávala reklamaci, je o výsledku reklamačního řízení informována stejnou cestou, jakou reklamaci podávala (tedy e-mailem nebo písemně poštou). Pokud si Uživatel přeje zaslat informaci o výsledku reklamačního řízení jiným způsobem, uvede to přímo v podané reklamaci.

Opravné prostředky

Pokud Uživatel není s vyřízením reklamace spokojen, obrátí se znovu na Provozovatele, který reklamaci znovu posoudí společně se stanoviskem uživatele k vyřízení reklamace, případně se s Uživatелеm telefonicky spojí či projedná věc osobně. O výsledku bude neprodleně informovat Uživatele.

Uživatel se může obrátit rovněž na příslušné nezávislé instituce. K rozhodování sporů mezi zprostředkovatelem či poskytovatelem spotřebitelských úvěrů souvisejících s poskytováním nebo zprostředkováním finančních produktů může spotřebitel využít možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím finančního arbitra (kontakt: Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, web: www.finarbitr.cz). Uživatel se může obrátit rovněž na orgán dohledu, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, www.cnb.cz. Právo spotřebitele obrátit se na soud tímto není nijak dotčeno.