

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

Společnosti **Arbull, s.r.o.**, IČO: 035 51 369, se sídlem Jankovcova 1569/2c, Holešovice, 170 00 Praha 7, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 233589, (dále jen „Zprostředkovatel“) coby Zprostředkovatele v rámci internetového [www.srovnejpujcku.cz](http://www.srovnejpujcku.cz) (dále jen „Web“).

(dále jen „Reklamační řád“)

Tento Reklamační řád se vztahuje na služby Zprostředkovatele (dále jen „Služby“) poskytované mj. v oblasti zprostředkování spotřebitelských úvěrů v rámci Webu.

## 1. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 1.1. Uživatel je oprávněn uplatňovat práva z vad Služeb, a to do 2 let od poskytnutí Služby, je-li to z povahy věci možné, resp. poukazovat na nevhodné, neetické či nepřiměřené jednání Zprostředkovatele.
- 1.2. Reklamaci je nutné uplatnit elektronicky na e-mailu [info@srovnejpujcku.cz](mailto:info@srovnejpujcku.cz), a to bez zbytečného odkladu po vzniku důvodu reklamace. Zprostředkovatel bez zbytečného odkladu potvrdí Uživateli přijetí reklamace a avizuje termín jejího vyřešení.
- 1.3. V rámci reklamace musí Uživatel uvést:
  - a) svoje identifikační údaje (alespoň jméno, příjmení a uživatelské jméno),
  - b) kontaktní údaje (telefon, e-mail)
  - c) předmět reklamace (včetně jasné identifikace reklamované skutečnosti, event. včetně identifikace osob, jejichž jednání reklamuje),

- 1.4. Při absenci údajů vyzve Zprostředkovatel Uživatele k nápravě a doplnění chybějících údajů.

## **2. VYŘÍZENÍ REKLAMACE**

- 2.1. Zprostředkovatel je povinen vyřídit reklamaci do 30 dní ode dne, kdy Uživatel uplatnil práva z vadného plnění v souladu s čl. 1 tohoto Reklamačního řádu; uplatněním tohoto práva se rozumí den doručení písemného oznámení o uplatnění vad.
- 2.2. O vyřízení reklamace vydá Zprostředkovatel Uživateli písemné potvrzení, ve kterém uvede zejména datum vyřízení reklamace, způsob vyřízení reklamace a další nezbytné údaje.
- 2.3. V případě, že je reklamace Uživatele oprávněná, má Uživatel právo na náhradu nákladů, které účelně vynaložil za účelem oprávněného uplatnění svých práv z vad Služeb. Uživatel požádá o náhradu těchto nákladů prostřednictvím e-mailové adresy Zprostředkovatele, a přiloží zejména doklady o účelně vynaložených nákladech, číslo svého bankovního účtu, na který mají být náklady uhrazeny, číslo reklamace.

## **3. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 3.1. Tento Reklamační řád tvoří nedílnou součást Všeobecných obchodních podmínek užívání Webu, a je dostupný k nahlédnutí na <https://srovnejpujcku.cz/dokumenty/reklamace.pdf>
- 3.2. Právní poměry neupravené tímto Reklamačním řádem se řídí právním řádem České republiky, zejména pak ustanoveními týkajícími se práv z vadného plnění zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění.
- 3.3. Uživatel má právo na mimosoudní řešení sporů se Zprostředkovatelem v souladu s ustanovením § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v účinném znění, a to prostřednictvím finančního arbitra ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)) v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v účinném znění. Lze využít rovněž platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Kontaktním místem dle nařízení EU č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line je Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz>.
- 3.4. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 12/09/2018.