

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento Reklamační řád slouží všem klientům Porovnej24, a.s., respektive klientům firem společností vlastněných a vykonávajících činnost samostatného či vázaného zprostředkovatele (Financial Solutions and Services, s.r.o., se sídlem Sokolovská 352/215, Vysočany, 19000 Praha 9, IČO: 24773506, a AOF s.r.o., se sídlem Sokolovská 352/215, Vysočany, 190 00 Praha 9, IČO: 242 01146), kteří přes portál [www.porovnej24.cz](http://www.porovnej24.cz), přes jiné stránky spadající pod naši společnost, nebo stránky se kterými společnost jakýmkoliv způsobem spolupracuje, využili nabízených služeb ke sjednání produktu nebo služby a domnívají se, že nebyly dodrženy podmínky smlouvy nebo nebyla splněna nějaká z povinností vyplývajících z právních předpisů a upravuje postup a náležitosti podání reklamací a stížností.

## 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 jedním zaměstnancem 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:

- Telefonicky **+420 810 800 080**
- Písemně zásilkou zaslanou na adresu sídla společnosti Porovnej24, a.s., Sokolovská 352/215, 190 00, Praha Vysočany.
- Elektronicky e-mailem zaslaným na e-mail [info@porovnej24.cz](mailto:info@porovnej24.cz)

## Náležitosti reklamací a stížností

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/usutečněných 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 společnost po klientovi požadovat náhradu nákladů spojených s vyřízením reklamacie a/nebo stížnosti.

## 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 Porovnej24, a.s., Sokolovská 352/215, 190 00, Praha Vysočany a to bez zbytečného odkladu (nejpozději však do 10 pracovních dní) od doručení stanoviska společnosti k podané reklamacie a/nebo stížnosti. 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 možnosti opravných prostředků k tomu určených, zejména:

- Obrátit se na Finančního arbitra na adrese Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1 nebo na webových stránkách [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)
- Podat podnět na zahájení správního řízení u České národní banky na adrese Na Příkopě 20, 115 03 Praha 1
- Obrátit se na Českou obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz); tel. 296 366 360, Štěpánská 15, Praha 2, 120 00)

## Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je účinný od 1.12.2016 a je k dispozici na webových stránkách společnosti [www.porovnej24.cz](http://www.porovnej24.cz), a dalších stránkách společnosti. 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.