



## JAK NÁM DÁTE VĚDĚT, ŽE S NÁMI NEJSTE SPOKOJENI

Reklamační řád Zonky

### NA ÚVOD

Chceme, aby na Zonky byli spokojení všichni. Máte pocit, že se nám to nedaří? Dejte nám o tom vědět. Chceme se zlepšovat a zpětná vazba je nejrychlejší cesta, jak toho dosáhnout. Slibujeme, že se budeme zabývat každou připomínkou. Oslovit můžete kdykoli kohokoli z nás, třeba rovnou Pavla Nováka (novak@zonky.cz), který Zonky.cz řídí. Kontakty na osoby, které se o vás na Zonky starají, najdete na webu Zonky.cz.

Když budete chtít své stížnosti dát oficiálnější formu, pošlete nám ji jako reklamaci. Jak? To se dozvíte tady.

### KDY TENTO NÁVOD VYUŽIJETE

Kdykoli budete přesvědčeni, že pro vás neděláme, co jsme slíbili ve smlouvě nebo na co máte právo ze zákona, ozvěte se.

### CO BY NEMĚLO CHYBĚT

Vědět potřebujeme především, čeho se reklamační týká. Čím podrobněji popíšete, co se vám na našich službách nelíbí, tím lépe. Máte nějaký doklad, který nám pomůže orientovat se v situaci? Přiložte ho, uvítáme to.

Abychom věděli, komu odpovědět, přidejte také pár informací o sobě:

jméno a příjmení

rodné číslo, nebo datum narození

adresu

### JAK K NÁM REKLAMACI DORUČÍTE

Jaký způsob komunikace vám nejvíc vyhovuje? Vyberte si, jak nám reklamaci doručíte:

- poštou na adresu Zonky s.r.o., Evropská 2690/17, Dejvice, 160 00 Praha 6
- e-mailem na [novak@zonky.cz](mailto:novak@zonky.cz) nebo [reklamace@zonky.cz](mailto:reklamace@zonky.cz)
- na telefonním čísle 800 449 999

Odpovíme vám stejnou cestou, jakou nám svoji stížnost pošlete. Chcete-li s námi dál komunikovat jiným způsobem, napište to do reklamace.

### **ZA JAK DLOUHO VÁM ODPOVÍME**

Že jsme reklamaci přijali, vám potvrdíme e-mailem. Odpovíme na ni, co nejdříve to půjde, nejpozději za 15 pracovních dnů. Jen v opravdu složitých případech se může stát, že to bude trvat déle. O tom vám dáme co nejrychleji vědět a vysvětlíme vám proč.

Možná budeme potřebovat, abyste ke své stížnosti doplnil/a další informace. Lhůta, kterou máme na odpověď, se v takovém případě prodlouží o dobu, po kterou budeme čekat na vaši odpověď.

### **KOLIK VÁS TO BUDE STÁT**

Reklamaci vyřídíme zdarma.

### **KDY VAŠI STÍŽNOST NEMUSÍME PŘIJMOUT**

Takových situací není moc, ale měli byste o nich vědět. Na reklamaci nemusíme odpovědět, když:

- nebude obsahovat kontakt na vás
- nedoručí na správnou adresu (všechny způsoby, jak nám ji můžete poslat, jsou uvedeny výše)
- se ozve později než za 13 měsíců od reklamované události (v takovém případě je na nás, jestli se reklamaci budeme zabývat)
- ve stejné věci už proběhlo nebo probíhá řízení před soudem nebo finančním arbitrem

### **JAK SE MŮŽETE BRÁNIT**

Nebudete-li s výsledkem reklamace spokojeni, dejte nám ještě šanci. Proč jste nespokojeni s tím, jak jsme vaši reklamaci vyřídili, vysvětlete Pavlovi. Oslovit ho můžete buď dopisem (Pavel Novák, Zonky s.r.o., Evropská 2690/17, Dejvice, 160 00 Praha 6), nebo e-mailem (novak@zonky.cz).

Obrátit se můžete také na finančního arbitra se sídlem Legerova 69, 110 00 Praha 1, IČO: 72546522, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), jako na orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, které jinak spadají do pravomoci českých soudů.

Pokud budete mít pocit, že neplníme své povinnosti nebo společně vzniklý problém nevyřešíme, příslušným orgánem dohledu je Česká národní banka se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, IČO: 48136450, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz) a pro tuto chvíli také Česká obchodní inspekce se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČO 00020869, [www.coi.cz](http://www.coi.cz), které mají právo řešit vaše stížnosti.

### **NA ZÁVĚR**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 13.1.2018. Pokud jej změníme, dáme vám o tom vědět na našich webových stránkách.