



JAK NÁM DÁTE VĚDĚT, ŽE S NÁMI NEJSTE SPOKOJENI

Reklamační řád Zonky.cz

NA ÚVOD

Chceme, aby na Zonky.cz 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 nebo 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 30 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 ozvete později než za 6 měsíců a v případě reklamace platební transakce později než za 13 měsíců od jejího uskutečnění (v takovém případě je na nás, jestli se reklamací 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 státní instituce, které dohlížejí nad zákonem v dané oblasti (např. finanční arbitr, Česká národní banka a Úřad pro ochranu osobních údajů) nebo na soud.

NA ZÁVĚR

Tento reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem 23. 6. 2015. Pokud jej změníme, dáme vám o tom vědět na našich webových stránkách.