



# JAK NÁM DÁTE VĚDĚT, ŽE S NÁMI NEJSTE SPOKOJENI

## Reklamační řád Zonky

### NA ÚVOD

Přejeme si šťastné a spokojené zákazníky, které naše služba baví. Máte pocit, že se nám to nedaří? Dejte nám o tom vědět. Slibujeme, že se budeme zabývat každou vaší připomínkou. Oslovit můžete kdykoli kohokoli z nás, třeba rovnou Pavla Nováka ([novak@zonky.cz](mailto:novak@zonky.cz)), který Zonky.cz řídí. Kontakty na osoby, které se o vás na Zonky starají, najdete na webu Zonky.cz.

Můžete nám poslat i reklamaci. Jak na to se dozvíte zde.

### 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. A raději co nejdříve to bude možné. Opožděné oznámení totiž může mít v některých případech negativní vliv na možnost vyhovět vaší reklamaci, a to zejména kvůli uplynutí zákonem stanovené lhůty pro zpracování osobních údajů nebo zákonné lhůty pro oznámení reklamované události/transakce.

### CO BY NEMĚLO CHYBĚT

Nejprve chceme zjistit, co se přihodilo. Čím podrobněji popíšete, co se vám na našich službách nelíbí nebo co potřebujete, 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 sídla poskytovatele služby Zonky, společnosti Benxy s.r.o., Evropská 2690/17, Dejvice, 160 00 Praha 6,
- poštou na korespondenční adresu poskytovatele služby Zonky, společnosti Benxy s.r.o., Na Okraji 335/42, Veleslavín, 162 00 Praha 6,
- e-mailem na [novak@zonky.cz](mailto:novak@zonky.cz) nebo [info@zonky.cz](mailto:info@zonky.cz),
- na telefonním čísle 800 449 999.

Odpovíme vám stejnou cestou, jakou nám svoji stížnost pošlete, nebo dle dohody. Chcete-li s námi dál komunikovat jiným způsobem, dejte nám o tom vědět v reklamaci.

### ZA JAK DLOUHO VÁM ODPOVÍME

Že jsme reklamaci přijali, vám potvrdíme e-mailem. Odpovíme na ni, co nejdříve to půjde, nejpozději do 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

Reklamací 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,
- nedojde na správnou adresu (všechny způsoby, jak nám ji můžete poslat, jsou uvedeny výše),
- z ní ani po vyžádném doplnění nebude zřejmé, čeho se týká,
- 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, Benxy s.r.o., Evropská 2690/17, Dejvice, 160 00 Praha 6), nebo e-mailem ([novak@zonky.cz](mailto: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), která má právo řešit vaše stížnosti.

## OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Můžete nám věřit, že vaše údaje jsou u nás v bezpečí. Abyste měli větší přehled a kontrolu nad údaji, které o vás zpracováváme, máme legislativou garantovanou řadu práv, které podrobně vysvětlujeme v dokumentu [Ochrana soukromí](#) dostupném na [www.zonky.cz](http://www.zonky.cz). Uplatnit je můžete buď písemně na emailu [info@zonky.cz](mailto:info@zonky.cz) na telefonu 800 449 999 nebo na adrese sídla poskytovatele služby Zonky, společnosti Benxy s.r.o., Evropská 2690/17, 160 00 Praha 6 – Dejvice či korespondenční adresu poskytovatele služby Zonky, společnosti Benxy s.r.o., Na Okraji 335/42, Veleslavín, 162 00 Praha 6. Je vám k dispozici samozřejmě i Pověřenec pro ochranu osobních údajů Zonky, Roman Loučka, na kontaktu [informacevbezpeci@zonky.cz](mailto:informacevbezpeci@zonky.cz). Vždy také máte právo obrátit se se stížností na Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz).

## NA ZÁVĚR

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 28. 11. 2019. Pokud jej změníme, dáme vám o tom vědět na našich webových stránkách.