

## Reklamační řád

Reklamací může klient podat písemně, doporučenou poštou, na adresu PRONTO CREDIT, s.r.o., Rybná 716/24, Staré Město, 110 00 Praha 1, nebo elektronickou formou, tzn. emailem, na adresu: [stiznosti@prontopujcka.cz](mailto:stiznosti@prontopujcka.cz)

### 1. Způsob podání, oprávněnost reklamace

Reklamace musí obsahovat identifikaci klienta, tzn. jméno, příjmení, rodné číslo a kontaktní adresu, nebo mailové spojení, dále popis předmětu reklamace a související dokumentaci a další podstatné údaje týkající se reklamace. Poskytovatel může klienta vyzvat k doplnění, pokud se tak nestane ve stanovené lhůtě, bude reklamace vyřízena podle údajů, které má poskytovatel k dispozici.

Reklamací může podat pouze klient, nebo osoba, pověřená k tomu klientem na základě plné moci, nebo právní zástupce klienta. Plná moc musí být doručena poskytovateli.

### 2. Způsob a lhůta vyřízení reklamace

Reklamace se považuje za doručenou dnem přijetí e-mailové zprávy, nebo dnem převzetí doporučeného dopisu. Uplatnění reklamace nezbavuje klienta plnit své závazky vůči poskytovateli po dobu řešení reklamace. Lhůta pro vyřízení reklamace je 30 dnů od podání. Pokud by se v odůvodněných případech lhůta prodloužila, musí o tom být klient informován. O způsobu vyřízení reklamace bude klient informován na adresu (korespondenční nebo e-mailová adresa), kterou pro tento účel v reklamaci uvedl. Pokud klient nesouhlasí s výsledkem reklamace, může zaslat žádost o následnou reklamaci na výše uvedenou adresu společnosti, nebo kontaktovat příslušný správní orgán pro mimosoudní řešení sporů, což je v tomto případě Finanční arbitr ČR ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)).

### 3. Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je účinný od 1.12.2016 a je zveřejněn na stránkách společnosti: [www.prontopujcka.cz](http://www.prontopujcka.cz)

V případě změny právních předpisů je společnost v této souvislosti oprávněna reklamační řád upravovat a měnit.