

Reklamační řád společnosti TGI Money a.s.

se sídlem Vítkovická 3083/1, 702 00 Ostrava; IČ: 26878321
Společnost je zapsaná v OR vedeném u KS v Ostravě, spisová značka B 2981
(dále jen TGI)

1. Úvodní ustanovení

Tento Reklamační řád upravuje postupy, práva a povinnosti při uplatňování reklamací nebo stížností Klienta v případě, že Klient není spokojen s finanční službou poskytnutou TGI, nebo je přesvědčen, že tato služba nebyla poskytnuta v souladu s příslušnými právními předpisy.

2. Vymezení pojmů pro účely reklamačního řádu TGI

- **Klientem** se pro účely Reklamačního řádu rozumí fyzická osoba, která, mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání, je se společností TGI ve smluvním vztahu, jednala o uzavření smluvního vztahu nebo byla ve smluvním vztahu.
- **Reklamací** se rozumí takové sdělení, ve kterém Klient vyjadřuje nesouhlas se způsobem a výsledkem zajištění konkrétní služby objednané spotřebitelem, způsobující vadu či jiný nedostatek služby (dále jen „Reklamací“).
- **Stížností** se rozumí takové sdělení, ve kterém Klient vyjadřuje nesouhlas se způsobem výkonu činností TGI nebo jednáním pracovníka či zprostředkovatele, a které není reklamací (dále jen „Stížností“).

3. Podání reklamace / stížnosti

Každý Klient má právo na podání reklamace / stížnosti, uplatnění nároků z vad poskytnuté služby, nároků na náhradu škody, právo na informace a ochranu ekonomických zájmů a na podávání podnětů a stížností orgánům dozoru, dohledu a kontroly.

3.1. Způsob podání reklamace / stížnosti

Reklamací / stížností je možné podat (uplatnit) následovně:

- osobně, na adrese TGI - Vítkovická 3083/1, 702 00 Ostrava;
- telefonicky na zákaznické lince: + **420 604 667 888**;
- písemně na adrese: TGI Money a.s., Vítkovická 3083/1, 702 00 Ostrava;
- elektronicky, e-mailem zaslaným na adresu: **tgi@tgiowa.cz**.

Klient může k podání reklamace využít formulář TGK, který je umístěn na webových stránkách TGI či v sídle společnosti.

3.2. Náležitosti podání reklamace / stížnosti

Reklamací / stížností je nutné podat bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistil skutečnost, která je podnětem k jejímu podání, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními a platnými právními předpisy.

Reklamacie / stížnost musí být dostatečně určitá a srozumitelná, a musí obsahovat vylíčení reklamované skutečnosti, včetně způsobu prokázání tvrzení Klienta poskytnutím ověřitelných informací.

Při podání reklamacie / stížnosti Klient dále uvede zejména:

- své identifikační údaje: jméno a příjmení, datum narození, adresu, kontaktní údaje (kontaktní adresu, telefonní číslo, e-mail);
- předmět reklamacie / stížnosti, popis důležitých skutečností, časové údaje;
- číslo smlouvy nebo jinou jednoznačnou specifikaci produktu/služby, které se reklamacie / stížnost týká, příp. uvedení jména pracovníka či zprostředkovatele TGI, ke kterému se stížnost vztahuje;
- případnou dokumentaci (písemné či jiné doklady nebo způsob možnosti ověření jím tvrzených skutečností);
- klient může navrhnout možné řešení reklamacie / stížnosti nebo sjednání nápravy, případně požadavky na způsob řešení reklamacie / stížnosti.
- podpis klienta, pokud to způsob uplatnění reklamacie / stížnosti nevylučuje.

Nebude-li reklamacie / stížnost obsahovat náležitosti stanovené v tomto článku, vyzve TGI Klienta k doplnění jím uplatněné reklamacie / stížnosti, aby bylo umožněno její úspěšné vyřešení. Ve výzvě k doplnění reklamacie / stížnosti TGI poučí Klienta o tom, že nebude-li jeho reklamacie / stížnost řádně ve lhůtě 30 kalendářních dnů doplněna, je oprávněn ji odmítnout. Nebude-li reklamacie / stížnost Klientem doplněna nebo nebude-li s TGI domluven jiný termín doplnění, je TGI oprávněn reklamaci / stížnost považovat za nedůvodnou a odmítnout ji bez zahájení reklamačního řízení. O odmítnutí reklamacie / stížnosti je TGI povinen Klienta informovat.

4. Lhůta pro vyřízení reklamacie

TGI vyřídí reklamaci / stížnost pečlivě a bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne podání (uplatnění) reklamacie nebo stížnosti.

Reklamacie se považuje za podanou (uplatněnou) v den, kdy je řádně doručena TGI, v souladu s kap. 3 tohoto Reklamačního řádu. Doba trvání reklamačního řízení počne plynout od následujícího dne po uplatnění reklamacie / stížnosti.

Neobsahuje-li reklamacie / stížnost náležitosti stanovené v **kap. 3** Reklamačního řádu, počíná lhůta pro vyřízení Reklamacie běžet až ode dne, kdy je reklamacie / stížnost Klientem řádně doplněna.

5. Postup při vyřizování reklamacie / stížnosti

- TGI vyhotoví Klientovi potvrzení o přijetí reklamacie / stížnosti, kde uvede, kdy Klient uplatnil reklamaci / stížnost, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamacie / stížnosti Klient požaduje a předpokládané datum jejího vyřízení. Potvrzení je Klientovi zasláno elektronicky nebo poštou.
- TGI je povinen nejpozději v poslední den lhůty pro vyřízení reklamacie / stížnosti vyzoomět Klienta o jejím vyřízení, a to písemnou formou. Vyrozumění o vyřízení reklamacie / stížnosti musí obsahovat datum a způsob jejího vyřízení, nebo písemné odůvodnění jejího zamítnutí. Nelze-li Klientovi tímto způsobem doručit vyrozumění o vyřízení reklamacie / stížnosti, bude toto vyrozumění zasláno Klientovi písemnou formou na adresu jím uvedenou v podání reklamacie / stížnosti, případně na poslední známou adresu Klienta.

- V případě, že z odůvodnitelných příčin nelze reklamaci / stížnost vyřídit ve lhůtě 30 dnů, je TGI povinen Klientovi oznámit v příslušné lhůtě důvod, proč ji nebylo možné ve stanovené lhůtě vyřídit, včetně uvedení náhradní lhůty pro vyřízení reklamace / stížnosti, je-li to možné.

Společnost nepřijme, případně nevyřídí reklamaci / stížnost, jestliže:

- je reklamace / stížnost anonymním podáním;
- není dodržen způsob nebo forma reklamace / stížnost a tyto vady nejsou odstraněny ani v dodatečně lhůtě poskytnuté TGI pro doplnění či opravu reklamace / stížnosti;
- se jedná o opakovanou reklamaci / stížnost k téže věci a již probíhá její vyřizování;
- ve věci již rozhodl soud příp. jiný k tomu kompetentní orgán;
- uplynula promlčecí lhůta, ve které mohla být reklamace / stížnost uplatněna – tj. 3 roky;
- se nejedná o reklamaci / stížnost učiněnou Klientem TGI nebo osobou prokazatelně zmocněnou Klienta zastupovat.

6. Postup při nesouhlasu Klienta s výsledkem reklamačního řízení

Pokud Klient není s vyřízením reklamace / stížnosti spokojen, může podat odvolání do 30 kalendářních dnů od doručení odpovědi na jeho reklamaci / stížnost. Toto odvolání musí být učiněno písemně (viz kap. 3.1). Lhůta pro vyřízení odvolání je 30 kalendářních dnů od doručení odvolání TGI.

V případě, že Klient nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace / stížnosti / odvolání, má právo se obrátit se svým podnětem nebo stížností na postup TGI, a to na:

- Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ 115 03, www.cnb.cz, tel: +420 800 160 170, jako orgán dohledu nad poskytovateli spotřebitelských úvěrů

Právo Klienta obrátit se na soud tím není dotčeno.

Případný spor mezi Klientem a TGI týkající se nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru je rovněž možné řešit mimosoudně prostřednictvím Finančního arbitra, způsobem dle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, a to na základě podnětu Klienta na Kancelář finančního arbitra, se sídlem Legerova 69/1581, Praha 1, PSČ 110 00, případně prostřednictvím www.finarbitr.cz.

7. Závěrečná ustanovení

- Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách TGI Money a.s. a rovněž je Klientům k nahlédnutí v sídle společnosti.
- TGI je oprávněn Reklamační řád změnit s tím, že nové znění Reklamačního řádu je zveřejněno na webových stránkách TGI nejpozději v den jeho účinnosti.
- Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 12.12.2017.