

## PRAVIDLA REKLAMACÍ PRO KLIENTY

Společnost LeadX Group s.r.o., IČO: 03551369 („Společnost“) a její vázaní zástupci a ostatní pracovníci („Pracovník“) usilují vždy o nejvyšší kvalitu poskytovaných finančních služeb a maximální spokojenost všech našich klientů. Pokud přesto klient má ke zprostředkovatelské činnosti nebo službám Společnosti výhrady, stížnosti či reklamace, může se s nimi na Společnost kdykoliv obrátit. Všem podnětům klientů, které se týkají zprostředkovatelské činnosti nebo ostatním službám se Společnost bude věnovat a vyřídí je za níže uvedených podmínek těchto pravidel Reklamačního řádu.

- Klient, je fyzická nebo právnická osoba, které Společnost nebo její Pracovníci nabídli nebo zprostředkovali finanční produkt nebo jinou službu nebo též osoba, které se taková služba týkala.
- Reklamace, stížnosti a podněty jsou považovány za Reklamaci dle Reklamačního řádu Společnosti za předpokladu, že jsou podané klientem a adresované Společnosti, ze kterých vyplývá, že mu ze strany Společnosti nebo konkrétního Pracovníka byla poskytnuta nebo nabídnuta výše uvedená zprostředkovatelská činnost v rozporu se zákonem č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru či v rozporu se zákonem č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění či mu byla nabídnuta jiná služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy či jinými ujednáními mezi klientem a Společností („Reklamace“).
- Za Reklamaci dle tohoto Reklamačního řádu se nepovažuje uplatnění práv subjektu údajů dle Obecného nařízení o ochraně osobních údajů („GDPR“), které se řídí informacemi o zpracování osobních údajů a nařízením GDPR.
- Reklamace se podává
  1. [reklamace@leadxgroup.cz](mailto:reklamace@leadxgroup.cz)
  2. telefonicky na číslo +420 723 053 816;
  3. poštou na adresu: Jankovcova 1569/2c, Holešovice, 170 00 Praha 7.
- Reklamace musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje:
  1. označení, z něhož je patrné, že se jedná o Reklamaci;
  2. identifikační a kontaktní údaje klienta:
    - u fyzických osob - jméno, příjmení, bydliště, e-mail a telefonní číslo
    - u právnických osob - obchodní firmu (název), sídlo, e-mail a telefonní číslo, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby;
  3. předmět Reklamace – úplné a srozumitelné vyličení skutečností, na jejichž základě je Reklamace podávána;
  4. čeho se klient domáhá;
  5. datum a podpis klienta, pokud je podávána e-mailem či poštou.
- Reklamace musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, jíž se Reklamace týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti klient dozvěděl.
- Tvrzení skutečnosti je klient povinen doložit, je-li to možné, zejména formou kopií dokumentů, tyto skutečnosti osvědčující.
- Podání Reklamace je bezplatné.
- Pokud Reklamace nebude obsahovat všechny náležitosti nebo pokud Reklamace nebude dostatečně jasná a srozumitelná, vyzve Společnost klienta k doplnění Reklamace nebo nápravě jejích nedostatků. Pokud klient nedoplní Reklamaci nebo nenapraví nedostatek ve lhůtě 14 dnů od doručení výzvy nebo jiné vhodně stanovené lhůtě, Společnost Reklamaci vyřídí pouze s přihlédnutím ke skutečnostem, které jsou v Reklamaci výslovně uvedeny a bez výhrad doloženy.
- V případě, že se podaná Reklamace bude vztahovat k činnosti finanční instituce, jejíž produkt Společnost zprostředkovala („Finanční instituce“), bude Reklamace bez zbytečného odkladu postoupena Finanční instituci a klient informován o tom, že příslušnou k vyřízení této Reklamace je Finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u Finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné Finanční instituce.
- Společnost nepokračuje ve vyřizování Reklamace jestliže:
  1. Reklamaci nepodal klient, nelze totožnost nebo kontaktní údaje klienta zjistit;
  2. vyřizování takové reklamace již probíhá;
  3. ve věci rozhodl soud nebo jiný orgán či řízení ve věci bylo před soudem či takovým orgánem zahájeno;
  4. uplynula lhůta pro promlčení nároků, jichž se Reklamace týká nebo lhůta pro skartaci dokumentů relevantních k jejímu vyřízení.
- Společnost je povinna rozhodnout o Reklamaci nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které klient nedoplnil Reklamaci nebo neodstranil její nedostatek, ač k tomu byl vyzván.
- Rozhodnutí o Reklamaci je Společnost povinna bez zbytečného odkladu sdělit klientovi, který Reklamaci podal.
- Pokud klient výslovně nepožaduje písemnou komunikaci, může Společnost klientovi sdělit rozhodnutí i jiná sdělení související s řešením Reklamace jakýmkoliv vhodným způsobem, zejména telefonicky. Za písemnou komunikaci se považuje i prostá elektronická pošta.
- V případě, že klient nesouhlasí s vyřízením Reklamace, je oprávněn se obrátit na příslušný orgán pro mimosoudní řešení sporů, kterým je Finanční arbitr ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)), nebo též prostřednictvím podání České obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)), není-li k řešení takového sporu Finanční arbitr oprávněn, anebo uplatnit svůj nárok žalobou u soudu. Klient se také vždy se stížností na Společnost může obrátit na příslušný orgán dohledu nad finančním trhem, kterým je Česká národní banka ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)).
- <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>. Kontaktním místem dle nařízení EU č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line je Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, dostupná na adrese <https://evropskyspotrebitel.cz/>.