

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Společnosti **LeadX Group s.r.o.**, IČO: 035 51 369, se sídlem Jankovcova 1569/2c, Holešovice, 170 00 Praha 7, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 233589, (dále jen „Zprostředkovatel“) coby Zprostředkovatele v rámci internetového **rychlomat.cz** (dále jen „Web“).

(dále jen „**Reklamační řád**“)

Tento Reklamační řád se vztahuje na služby Zprostředkovatele (dále jen „Služby“) poskytované mj. v oblasti zprostředkování spotřebitelských úvěrů v rámci Webu.

1. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1.1. Uživatel je oprávněn uplatňovat v rámci reklamace práva z vad služby Předání Kontaktů, a to do 2 let od poskytnutí služby Předání Kontaktů, je-li to z povahy věci možné, resp. poukazovat na nevhodné, neetické či nepřiměřené jednání Provozovatele.

1.2. Reklamací je nutné uplatnit elektronicky na e-mailu info@leadxgroup.cz a to bez zbytečného odkladu po vzniku důvodu reklamace. Provozovatel bez zbytečného odkladu potvrdí uživateli přijetí reklamace a avizuje termín jejího vyřešení.

1.3. V rámci reklamace musí uživatel uvést:

- svoje identifikační údaje (alespoň jméno a příjmení),
- kontaktní údaje (telefon, e-mail)
- předmět a odůvodnění reklamace (včetně jasné identifikace reklamované skutečnosti, event. včetně identifikace osob, jejichž jednání uživatel reklamuje).

1.4. Při absenci požadovaných údajů nebo v případě potřeby jejich doplnění Provozovatel uživatele vyzve prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v reklamaci k nápravě a doplnění chybějících údajů. O přijetí reklamace vydá Provozovatel uživateli písemné potvrzení.

1.5. Provozovatel posoudí a rozhodne o reklamaci bez zbytečného odkladu (ihned), ve složitějších případech do 3 (tří) pracovních dní. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení reklamace.

2. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

2.1. Zprostředkovatel je povinen vyřídit reklamaci do 30 dní ode dne, kdy Uživatel uplatnil práva z vadného plnění v souladu s čl. 1 tohoto Reklamačního řádu; uplatněním tohoto práva se rozumí den doručení písemného oznámení o uplatnění vad.

2.2. O vyřízení reklamace vydá Zprostředkovatel Uživateli písemné potvrzení, ve kterém uvede zejména datum vyřízení reklamace, způsob vyřízení reklamace a další nezbytné údaje.

2.3. V případě, že je reklamace Uživatele oprávněná, má Uživatel právo na náhradu nákladů, které účelně vynaložil za účelem oprávněného uplatnění svých práv z vad Služeb. Uživatel požádá o náhradu těchto nákladů prostřednictvím e-mailové adresy Zprostředkovatele, a přiloží zejména doklady o účelně vynaložených nákladech, číslo svého bankovního účtu, na který mají být náklady uhrazeny, číslo reklamace.

3. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

3.1. Tento Reklamační řád tvoří nedílnou součást Všeobecných obchodních podmínek užívání Webu, a je dostupný k nahlédnutí na webu rychlomat.cz.

3.2. Právní poměry neupravené tímto Reklamačním řádem se řídí právním řádem České republiky, zejména pak ustanoveními týkajícími se práv z vadného plnění zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění.

3.3. Uživatel má právo na mimosoudní řešení sporů se Zprostředkovatelem v souladu s ustanovením § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v účinném znění, a to prostřednictvím finančního arbitra (www.finarbitr.cz) v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v účinném znění. Lze využít rovněž platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Kontaktním místem dle nařízení EU č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line je Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: www.evropskyspotrebitel.cz.

3.4. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 11. 2020.