

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 spotřebitelského úvěru, samostatného zprostředkovatele pojištění a všech dalších poskytovaných služeb a zprostředkovaných produktů prostřednictvím všech svých obchodních kanálů (dále jen „**Služby**“) pro své zákazníky nebo potenciální zákazníky z řad spotřebitelské veřejnosti (dále jen „**Uživatel**“), včetně služeb nabízených přes internetové stránky Zprostředkovatele, na nichž je tento reklamační řád umístěn.

1. Uplatnění reklamace

1.1. Uživatel je oprávněn uplatňovat práva z vad Služeb, a to do 2 let od poskytnutí Služby, je-li to z povahy věci možné, resp. poukazovat na nevhodné, neetické či nepřiměřené jednání Zprostředkovatele.

1.2. Reklamaci je nutné uplatnit písemně zásilkou zaslou na adresu sídla společnosti nebo na adrese sídla společnosti osobně, elektronicky e-mailem zasláným na e-mail info@leadxgroup.cz, a to bez zbytečného odkladu po vzniku důvodu reklamace. Zprostředkovatel 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, příjmení a uživatelské jméno),
- kontaktní údaje (telefon, e-mail)
- předmět reklamace (včetně jasně identifikace reklamované skutečnosti, event. včetně identifikace osob, jejichž jednání reklamuje),

1.4. Při absenci údajů vyzve Zprostředkovatel Uživatele k nápravě a doplnění chybějících údajů.

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. 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.

3.2. Uživatel má právo na mimosoudní řešení sporů se Zprostředkovatelem, a to (i) v oblasti spotřebitelských úvěrů nebo životního pojištění prostřednictvím Finančního arbitra (www.finarbitr.cz) v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v účinném znění; na finančního arbitra má právo se spotřebitel obrátit tehdy, pokud nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti nebo reklamace Zprostředkovatelem; (ii) v ostatních oblastech Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu

3.3. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 01.03.2021.