

Příloha č. 1

**Reklamační řád
P&P Loan s.r.o.**

se sídlem Studentská 342, 735 81 Bohumín, IČO: 29461642,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě,
sp. zn. C 55358

(dále jen „Společnost“)

1. Základní ustanovení

- 1.1 Tento reklamační řád (dále jen „**Reklamační řád**“) stanoví pravidla pro vyřizování stížností a reklamací spotřebitelů podaných u Společnosti.
- 1.2 Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti Společnosti a spotřebitelů v případech, kdy spotřebitel není spokojen s poskytnutými produkty a službami, a rozhodne se reklamovat jejich kvalitu a správnost.
- 1.3 Spotřebitelem se pro účely Reklamačního řádu rozumí osoba, která se Společností (i) je ve smluvním vztahu, (ii) jednala o uzavření smluvního vztahu, (iii) byla ve smluvním vztahu nebo (iv) je na základě jiných skutečností oprávněna disponovat předmětem smluvního vztahu.
- 1.4 Reklamací nebo stížností se rozumí předložení reklamace nebo stížnosti ze strany spotřebitele, který zpochybňuje přesnost nebo kvalitu služeb Společnosti, dále oznámení o nevhodném chování nebo nepřiměřené situaci nebo jiné upozornění na nedostatky v činnosti Společnosti.

2. Podání reklamací a stížností

- 2.1 Reklamaci nebo stížnost je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co spotřebitel zjistí konkrétní nedostatek v činnosti Společnosti, proti kterému takovou reklamaci nebo stížnost směřuje.
- 2.2 Reklamace a stížnost se považuje za podanou v den, kdy byla doručena Společnosti.
- 2.3 Reklamaci a stížnost je možné podat několika způsoby:
 - písemně, poštovní zásilkou na adresu Studentská 342, 735 81 Bohumín
 - elektronicky, emailem na adresu kancelar@pploan.cz, nebo
 - telefonicky, na lince 773 303 031.
- 2.4 U jinak doručených reklamací nebo stížností nemůže Společnost garantovat dodržení lhůt a postupů stanovených pro vyřízení reklamace nebo stížnosti.

3. Náležitosti reklamací a stížností

- 3.1 Reklamace a stížnost musí být dostatečně určitá.
- 3.2 Reklamace a stížnost musí obsahovat:
 - identifikaci spotřebitele: jméno a příjmení, adresu, rodné číslo nebo datum narození,
 - předmět reklamace nebo stížnosti: popis události, včetně data, v čem spotřebitel spatřuje nedostatek v činnosti Společnosti a výčet podkladů, z nichž tvrzení spotřebitele vycházejí,

- údaje o osobách, které jednali v zastoupení Společnosti v předmětu reklamace nebo stížnosti,
- spotřebitelem navrhovaný způsob nápravy,
- kontaktní údaje spotřebitele: telefonní číslo nebo emailovou adresu, které lze použít pro co nerychlejší vyřízení.

3.3 V případě, že reklamace nebo stížnost nebude obsahovat všechny údaje potřebné k jejímu vyřízení, informuje o tom Společnost spotřebitele a vyzve jej k doplnění ve stanovené lhůtě. Pokud spotřebitel ve stanovené lhůtě reklamaci nebo stížnost nedoplní, Společnost nebude povinna se reklamací nebo stížností pro neurčitost zabývat.

4. Vyřízení reklamace a stížnosti

4.1 Reklamace nebo stížnost bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději **do 30 kalendářních dnů** ode dne jejího doručení Společnosti, nebo ode dne, kdy byly Společnosti doručeny všechny doplňující podklady potřebné k vyřízení reklamace nebo stížnosti.

4.2 V případě, že nebude možné reklamaci nebo stížnost vyřídit v příslušné lhůtě, Společnost oznámí spotřebiteli důvod tohoto prodlení a informuje jej o dalším postupu, včetně uvedení náhradní lhůty pro vyřízení.

4.3 Odpověď na reklamaci a stížnost doručí Společnost spotřebiteli, a to komunikačním způsobem určeným na základě výhradního rozhodnutí Společnosti, zpravidla však stejným komunikačním způsobem, kterým byla reklamace nebo stížnost doručena Společnosti.

5. Ostatní ustanovení

5.1 Veškeré náklady spojené s vyřízením reklamace nebo stížnosti nese Společnost.

5.2 V případě, že spotřebitel není spokojen s vyřízením reklamace nebo stížnosti dle tohoto reklamačního řádu, má právo na mimosoudní řešení sporu prostřednictvím finančního arbitra (www.finarbitr.cz) v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

5.3 Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách www.pploan.cz.

5.4 Tento Reklamační řád byl schválen vedením Společnosti s účinností od 13.2.2018