

Reklamační řád

Tento veřejně dostupný dokument slouží všem klientům Porovnej24, a.s., respektive klientům firem společností vlastněných a vykonávajících činnost samostatného či vázaného zprostředkovatele (Financial Solutions and Services s.r.o., AOF, s.r.o), kteří přes portál www.porovnej24.cz, přes jiné stránky spadající pod naši společnost, nebo stránky se kterými společnost jakýmkoliv způsobem spolupracuje, sjednali produkt nebo službu a domnívají se, že nebyly dodrženy podmínky smlouvy nebo nebyla splněna nějaká z povinností vyplývajících z právních předpisů.

Možnosti podat reklamaci jsou následující:

Elektronickou formou na E-mail: INFO@porovnej24.cz

Telefonicky na tel. číslo: +420 810 800 080

V písemnou formou na adresu sídla Společnosti: Sokolovská 215, 190 00 Praha 9.

Postup řešení reklamace nebo stížnosti je následující:

V případě **reklamace** prošetříme, kde se stala chyba a předáme celou věc dále na POSKYTOVATELE úvěru. Po jeho vyjádření Vás o něm budeme informovat a informovat Vás bude i poskytovatel úvěru, neboť naše společnost funguje výhradně jako samostatný zprostředkovatel podle zákona 256/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru.

U **stížnosti** na jednání nějakého z našich zaměstnanců Vás budeme informovat obdobně jako při řešení reklamace.

U **stížnosti** na jednání nebo obsah webu některého z našich partnerů celou věc rovněž prošetříme a budeme informovat obdobně jako při řešení reklamace.

Při řešení obou situací Vás budeme informovat o přijetí oznámení a vyjádříme se k nim nejpozději do 14 dní od jejich doručení na Email, poštou či telefonicky.

Forma reklamace nebo stížnosti:

Každá stížnost nebo reklamace musí obsahovat především:

- Vaše jméno
- čeho se reklamace nebo stížnost týká nebo kde nastalo nedodržení stanovených podmínek.
- Škoda, která pochybením vznikla
- Adresa, email či jiný kontakt, kam Vám můžeme následně zaslat odpověď a informovat Vás o řešení situace.

Pokud by výsledek řešení situace přeci jenom neodpovídal Vaším požadavkům, je zde možnost obrátit se na finančního arbitra (více na <http://www.finarbitr.cz/cs/>).