

## REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI TOMMY STACHI S.R.O.

### Obsah

Obsah.....	1
1 Úvod .....	2
2 Způsob podání reklamace/stížnosti klientem .....	2
3 Náležitosti reklamace/stížnosti .....	2
3 Potvrzení o přijetí reklamace.....	2
4 Neuznání reklamace/stížnosti společností.....	3
5 Způsob vyřízení reklamace/ stížnosti .....	3
6 Závazné lhůty pro vyřízení reklamace .....	3
7 Nesouhlas klienta s výsledkem.....	3
8 Závěrečná ustanovení.....	3

## 1 Úvod

Reklamační řád společnosti TOMMY STACHI s.r.o. (dále jen „Společnost“) upravuje pravidla pro komunikaci klienta, případně potencionálního klienta (dále jen „Klient“) a Společnosti v případech, kdy Klient není spokojen se službou, která mu byla, či je Společností poskytována nebo v případě, že má Klient pochybnosti o tom, zda chování Společnosti je v souladu s podmínkami sjednanými ve smlouvě o půjčce, ve Všeobecných obchodních podmínkách (dále jen „Podmínky“) nebo povinnostmi uloženými Společnosti příslušnými právními předpisy (dále jen „Nesprávný postup Společnosti“).

## 2 Způsob podání reklamace/stížnosti klientem

Reklamační a stížnosti podává Klient bez zbytečného odkladu poté, co se dozvěděl o Nesprávném postupu Společnosti, jedním z následujících způsobů:

- písemně na adresu provozovny TOMMY STACHI s.r.o., Táboritská 1000/23, 130 00 Praha 3
- písemně vyplněním formuláře na webu společnosti na adrese <https://tommystachi.cz>
- osobně na adrese provozovny Společnosti,
- telefonicky na bezplatné infolince 800 187 187,
- elektronickou poštou na adrese: [reklamace@tommystachi.cz](mailto:reklamace@tommystachi.cz), [stiznosti@tommystachi.cz](mailto:stiznosti@tommystachi.cz),
- prostřednictvím zprávy v aplikaci Klientského centra,

## 3 Náležitosti reklamace/stížnosti

Reklamační musí obsahovat tyto údaje:

- identifikační údaje Klienta tj.: jméno, příjmení, adresu, rodné číslo příp. datum narození,
- číslo smlouvy o půjčce,
- kontaktní adresu, telefonické či emailové spojení pro upřesňující dotazy Společnosti k reklamaci,
- dostatečný popis události anebo skutečnosti, kterou Zákazník reklamuje s uvedením případných dat, částek nebo jiných údajů,
- podklady prokazující tvrzení Klienta (pokud jsou dokumenty předloženy v kopii, je Klient povinen na žádost Společnosti zajistit, aby tyto kopie byly úředně ověřeny; nevztahuje se na dokumenty vystavené Společností),
- popis požadavků a uplatňovaných nároků Klienta vůči Společnosti.

Společnost je oprávněna vyzvat klienta k doplnění. Pokud klient reklamaci ve stanovené lhůtě nedoplní, vyřídí společnost reklamaci podle dodaných údajů.

## 3 Potvrzení o přijetí reklamace

Společnost bez zbytečného odkladu potvrdí Klientovi přijetí reklamace Potvrzením o přijetí reklamace (dále jen „Potvrzení“), doručeným Klientovi buď v písemné nebo elektronické formě. Klient je povinen zkontrolovat pravdivost a úplnost informací uvedených na tomto Potvrzení. V případě, že Potvrzení obsahuje nesprávné nebo nepřesné údaje, je Klient povinen o této skutečnosti bez zbytečného odkladu písemně vyrozumět Společnost a požádat ji o provedení příslušné opravy.

V Potvrzení o přijetí reklamace je uveden kontakt na odpovědného pracovníka Společnosti. Na něj se Klient může obracet se svými dotazy. Klient má na Potvrzení uvedenu informaci o očekávané lhůtě, v níž bude jeho reklamace vyřízena.

## 4 Neuznání reklamace/stížnosti společnosti

Společnost je oprávněna reklamaci neuznat, a to v následujících případech:

- není dodržen způsob podání reklamace nebo nejsou splněny náležitosti podání reklamace, a to ani v dodatečně lhůtě poskytnuté Společností Klientovi pro doplnění či opravu podání,
- reklamaci podala osoba, která není oprávněna ji podat dle příslušných právních předpisů,
- ve věci reklamace pravomocně rozhodl soud nebo rozhodčí soud nebo řízení ve věci samé, jehož předmětem je reklamace, bylo již před soudem nebo rozhodčím soudem zahájeno,
- uplynuly skartační lhůty pro dokumenty, které jsou nezbytné pro řádné vyřízení reklamace,
- reklamace je neoprávněná.

## 5 Způsob vyřízení reklamace/ stížnosti

Reklamace/stížnost řeší odpovědný pracovník Společnosti nebo osoba jím pověřená. Reklamace/stížnost se považuje za doručenou dnem přijetí emailu, zprávy v aplikaci KC, telefonátu, pošty na provozovnu Společnosti nebo osobním předáním. Uplatnění reklamace Klientem nezbujuje Klienta řádně plnit své závazky vůči Společnosti po celou dobu řešení reklamace.

O vyřízení reklamace informuje Společnost Klienta výhradně písemně, případně emailem, pokud nebude s Klientem individuálně dohodnut jiný způsob předání informace. Sdělení musí obsahovat jednoznačný a objektivní závěr ohledně Nesprávného postupu Společnosti a nároků vznesených Klientem.

## 6 Závazné lhůty pro vyřízení reklamace

Klient má právo na vyřízení reklamace nejpozději do 30 dnů od jejího podání. V odůvodněných případech může Společnost lhůtu prodloužit, o tom však musí Klienta informovat.

## 7 Nesouhlas klienta s výsledkem

V případě, že Klient nesouhlasí s výsledkem reklamace, má právo se obrátit písemně na společnost následnou reklamací. Následná reklamace nemá odkladný účinek. Případně může kontaktovat příslušný správní orgán pro tzv. mimosoudní řešení sporů. V zákonem stanovených případech se jedná o Finančního arbitra ČR, jehož působnost je vymezena zákonem č. 229/2002 Sb. ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)). Právo Klienta obrátit se na soud tím není dotčeno.

## 8 Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1. 4. 2019. Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách Společnosti [www.tommystachi.cz](http://www.tommystachi.cz) a k dispozici k nahlédnutí též na provozovně Společnosti, Táboritká 1000/23, 130 00 Praha 3. Společnost je oprávněna v souvislosti se změnou právních předpisů reklamační řád upravovat a měnit.