

Reklamační řád

Tento reklamační řád slouží jako obecný návod, jak postupovat při podání reklamace v souvislosti s poskytovanými službami. Reklamační řád s účinností od 1. 12. 2016, jehož vydavatelem je společnost Půjčka.co srovnání s.r.o. se sídlem Pod Stárkou 1560/35, Praha 4, 140 00, IČ: 06582354. Kontaktní adresou při řešení jakýchkoliv reklamací je Kristýna Bajer. Kontaktní e-mail je bajer@dotfox.cz.

Jak podat reklamaci?

Rozhodnete-li se započít formální reklamaci, nabízí se vám dva způsoby podání. Tou nejrychlejší cestou je zaslání informace na e-mailovou adresu bajer@dotfox.cz. Po doručení zprávy probíhá archivace podání. Další možností je písemná podoba reklamace, kterou je zapotřebí doručit na adresu společnosti Půjčka.co srovnání s.r.o. se sídlem Pod Stárkou 1560/35, Praha 4, 140 00.

Vždy uvádějte vše důležité

Aby bylo vyřízení podané reklamace započato co nejdříve, je nutné sdělit všechny potřebné informace. Základem jsou kontaktní údaje, mezi nimiž nesmí chybět jméno a příjmení, telefonní spojení a e-mailová adresa. Dále je to také prezentace konkrétní reklamace – k jakému pochybení či újmě došlo, co je špatně a v čem spatřujete problémy vedoucí k podání reklamace. Přiložit lze i potřebné dokumenty. Čím obsáhlejší Vaše sdělení bude, tím lépe. V případě nedostatečných informací může nastat situace, že Vás požádáme o doplnění některých údajů, aby bylo reklamační řízení rychleji zpracováno.

Reklamace vyřízená do 30 dnů

Každá podaná reklamace je naší společností Půjčka.co srovnání s.r.o. vyřizována obratem. Vše je zpracováno nejpozději v zákonné lhůtě 30 kalendářních dnů. Do té doby od nás obdržíte příslušné stanovisko s výsledkem reklamačního řízení. Obvykle je zasíláno na uvedenou e-mailovou adresu nebo na poštovní adresu.

Co když s výsledkem reklamace nesouhlasíte?

Jestliže nesouhlasíte s vyřízením reklamace, kontaktujte prosím Kristýnu Bajer na e-mailové adrese bajer@dotfox.cz. Vaše protinávrhy a argumenty budou ještě jednou přezkoumány a o výsledku budete informováni. Další z možností,

na koho se obrátit, jsou nezávislé instituce, mezi něž spadá například Finanční arbitér nebo Česká obchodní inspekce.

Doplňující informace

Pokud nám během Vámi podané reklamace vzniknou libovolné náklady, jsou v naší kompetenci. Vaše připomínky samozřejmě nemusíte řešit pouze v rámci reklamačního řízení. Nejrůznější podněty a stížnosti lze podat stejným způsobem, aniž by šlo o klasickou reklamaci. I tyto návrhy a pobídky řešíme obratem.