



**J&T** Leasing

# Reklamační řád

## Reklamační řád

V souladu s obecně závaznými právními předpisy vydává J & T Leasingová společnost, a.s., (dále jen „Společnost“) tento reklamační řád. Reklamační řád upravuje způsob komunikace mezi klientem, případně třetí osobou (dále společně jako „Klient“) a Společností v případech, kdy se Klient domnívá, že Společnost nedodržela podmínky sjednané ve smlouvě, v příslušných obchodních podmínkách, případně povinnosti vyplývajících z obecně závazných právních předpisů, či jiným způsobem poškodila zájmy Klienta. Každý Klient Společnosti má nárok reklamovat skutečnosti, které jsou předmětem obchodního vztahu mezi ním a Společností. Klient může vznést stížnost na chování, chybné jednání, na neodborný nebo chybný postup Společnosti nebo jejich pracovníků v případě, že se domnívá, že byl v důsledku některých z výše uvedených jevů poškozen, a žádá od Společnosti nápravu, zejména změnu, omluvu, jinou formu zadostiučinění.

## Způsob podávání Reklamací

Reklamaci/stížnost (dále společně jako „Reklamaci“) může Klient podat některým z následujících způsobů:

- písemně na adresu J & T Leasingová společnost, a.s., Pobežní 14/297, 186 00 Praha 8
- elektronicky na emailovou adresu [complaints@jtfg.com](mailto:complaints@jtfg.com)
- telefonicky na telefonním čísle +420 221 710 346 v provozní hodiny Společnosti
- osobně na kterékoli provozovně Společnosti v její provozní hodiny
- Klient je povinen podat Reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co se dozvěděl o důvodu pro podání Reklamací, aby minimalizoval potenciální škodu, která by mu v důsledku opožděného podání Reklamací mohla vzniknout.

## Náležitosti Reklamací

Reklamacie musí obsahovat alespoň následující údaje:

- Identifikační údaje, které umožní Společnosti jednoznačně přiřadit Reklamaci ke konkrétnímu Klientovi;
- Kontaktní údaje za účelem zjištění doplňujících informací ze strany Společnosti;
- Popis okolností, které Klient reklamuje, a specifikace pochybení Společnosti;
- Kopie dokladů, které prokazují tvrzení Klienta, pokud takové existují;
- Popis požadavků, které Klient vůči Společnosti v rámci Reklamací uplatňuje.

Společnost může odmítnout Reklamaci, pokud Klient nepostupuje v souladu s tímto reklamačním řádem, a to ani po výzvě Společnosti k doplnění Reklamací, nebo pokud bylo v dané věci pravomocně rozhodnuto soudem, rozhodčím soudem, případně finančním arbitrem, nebo v případě, že bylo zahájeno řízení před těmito orgány ve věci, kterou Klient reklamuje. Společnost může též odmítnout Reklamaci v případě, že je Klientem uplatněn nárok promlčený, uplatňuje ho neoprávněná osoba, nebo uplynuly skartační lhůty pro archivaci dokumentů a údajů podstatných pro rozhodnutí o Reklamaci.

## Potvrzení o přijetí Reklamací

Společnost potvrdí Klientovi přijetí Reklamací bez zbytečného odkladu zpravidla emailem na jeho emailovou adresu evidovanou Společností, v případě, že Klient uvedl v Reklamaci odlišnou emailovou adresu, potom Společnost odešle potvrzení o přijetí Reklamací na emailovou adresu uvedenou v Reklamaci. V případě, že Společnost email u Klienta neneviduje a tento není uveden ani v Reklamaci, nebo pokud o to Klient v Reklamaci výslovně požádá, informuje ho Společnost písemně na adresu jeho korespondenční adresy evidované Společností. V případě, že informace uvedené Společností v potvrzení o přijetí Reklamací, neodpovídají skutkovému stavu, je Klient povinen o tomto Společnost informovat na kontaktech uvedených v potvrzení o přijetí Reklamací s uvedením čísla Reklamací. Reklamacie/stížnost podaná osobně může být vyřešena na místě nebo může být sepsán záznam o jejím podání.

## Způsob vyřízení Reklamací

Reklamaci řeší pověřený pracovník Společnosti. O způsobu vyřízení Reklamací informuje Společnost Klienta stejným způsobem jako o přijetí Reklamací. V případě e-mailové komunikace zasíláme vyřízení Reklamací pouze na e-mailovou adresu evidovanou Společností. Na žádost Klienta informuje Společnost Klienta v listinné podobě. Společnost informuje Klienta o výsledku šetření Reklamací, o její oprávněnosti a případně o způsobu nápravy stavu vzniklého v důsledku pochybení Společnosti. Společnost zamítne Reklamaci, pokud je neodůvodněná, nebo pokud Klient na žádost Společnosti nedoloží dokumenty, které Společnost potřebuje k vyhodnocení její oprávněnosti.

## Lhůty pro vyřízení Reklamací

Společnost vyřizuje Reklamaci do 15 pracovních dnů od jejího doručení Společnosti, přičemž do této lhůty se nezapočítávají lhůty stanovené Společností Klientovi k doplnění informací a podkladů nutných pro posouzení oprávněnosti Reklamací. V případě, že Společnost z důvodů, které nejsou na straně Společnosti (např. nutná součinnost třetích osob) není schopna vyřídit Reklamaci ve lhůtě 15 dní, informuje o tomto Klienta a sdělí důvody pro prodloužení lhůty pro vyřízení Reklamací. V tomto případě lhůta pro vyřízení Reklamací nepřekročí 35 pracovních dnů.

## Nesouhlas s vyřízením Reklamací

V případě, že Klient nesouhlasí se způsobem vyřízení Reklamací ze strany Společnosti, může podat opakovanou Reklamaci, ve které uvede, že se jedná o opakovanou Reklamaci a uvede důvody svého nesouhlasu s vyřízením původní Reklamací.

Klient, který je spotřebitelem ve smyslu zákona, může své nároky uplatnit u Finančního arbitra se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1. Více informací lze nalézt na [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).

V případě, že je Klient spotřebitelem, ale není dána rozhodovací pravomoc Finančního arbitra, může se Klient obrátit též na Českou obchodní inspekci, [www.coi.cz](http://www.coi.cz), nebo subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu, [www.mpo.cz](http://www.mpo.cz).

V případě podezření Klienta na porušení zákonných povinností Společnosti, je oprávněn o této situaci informovat také Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz), která je orgánem dohledu nad Společností.

Pokud Klient se Společností uzavřel smlouvu prostřednictvím komunikace na dálku, potom je možné použít k řešení sporů internetový portál Evropské komise [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/).

Klient se může také obrátit na věcně a místně příslušný soud.

## Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je přístupný ve všech provozovnách Společnosti a na [www.jtleasing.cz](http://www.jtleasing.cz).

Tento reklamační řád je platný a účinný od 01. 09. 2018.

# **J&T** Leasing

**J & T Leasingová společnost, a.s.**

Sokolovská 700/113a 186 00  
Praha 8-Karlín

IČO: 28427980  
DIČ: CZ28427980  
info@jtleasing.cz

**[www.jtleasing.cz](http://www.jtleasing.cz)**