

## Reklamační řád

Reklamační řád stanoví pravidla, jak postupovat, pokud budete mít reklamaci nebo stížnost (společně dále také jako „Reklamace“) vůči společnosti BONDSTER Marketplace s.r.o. (dále jen „Bondster“), jakožto provozovateli portálu [www.pujcmefirme.cz](http://www.pujcmefirme.cz).

Pokud se domníváte, že společnost Bondster nedodržela ujednání vyplývající ze smlouvy nebo nesouhlasíte s některým postupem, dejte nám vědět.

Vaši Reklamaci nám můžete doručit jedním z následujících způsobů:

- poštou na adresu: BONDSTER Marketplace s.r.o. , U libeňského pivovaru 63/2, 180 00 Praha 8;
- emailem na [stiznosti@pujcmefirme.cz](mailto:stiznosti@pujcmefirme.cz) (v případě reklamací produktů, služeb, některých postupů);

Pro vyřízení Vaší Reklamace nám musíte sdělit své jméno, příjmení, rodné číslo, trvalou adresu, případně číslo smlouvy, pokud ji s námi máte uzavřenou. Dále nám uveďte, čeho se Vaše Reklamace týká a přiložte případné podklady.

Upozorňujeme Vás, že od Vás Reklamaci nepřijmeme, pokud nám ji doručíte jiným způsobem, než je uvedeno výše nebo už podobnou Reklamaci od Vás máme nebo ve věci rozhodl soud nebo to samé již bylo před soudem zahájeno nebo proběhlo řízení u finančního arbitra anebo uplynula promlčecí lhůta.

Vaši Reklamaci vyřídíme ve lhůtě do 15 pracovních dnů po dni jejího obdržení. Pokud budeme potřebovat doplnit některé informace, vyzveme Vás. Doba, po kterou čekáme na informace od Vás, se do Reklamace nezapočítává. Brání-li společnosti Bondster překážka nezávislá na její vůli vyřídít Reklamaci do 15 pracovních dnů po dni jejího obdržení, sdělíme Vám do 15 pracovních dnů po dni obdržení Reklamaci překážky, které nám ve včasné odpovědi brání, a vyřídíme Reklamaci nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení Reklamace.

Odpověď na Reklamaci Vám bude odeslána ve formě, ve které byla Společnosti doručena Reklamace. Na žádost Vám společnost Bondster poskytne odpověď v listinné podobě.

Pokud nebudete spokojeni s výsledkem vyřízení Reklamace, můžete společnost Bondster požádat o zrevidování odpovědi, a to stejnou cestou jako při jejím podání.

Podání a vyřízení Reklamace je zdarma.

V případě, že byste nebyli spokojeni s vyřízením Reklamace, či jejím revizním vyřízením, můžete se obrátit na:

- **Kancelář finančního arbitra**, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), a to zejména pro spory vznikající při nabízení a poskytování platebních služeb, v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.
- **Českou národní banku**, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, <http://www.cnb.cz/cs/index.html> a to v případě nabízení a poskytování platebních služeb.
- **Českou obchodní inspekci**, [www.coi.cz](http://www.coi.cz), nebo subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu (uveřejněný na webových stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu) v případech, kdy není dána působnost finančního arbitra nebo ČNB.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 8.10.2018.