

## Reklamační řád společnosti TGI Money a.s.

se sídlem Vítkovická 3083/1, 702 00 Ostrava; IČ: 26878321  
Společnost je zapsaná v OR vedeném u KS v Ostravě, spisová značka B 2981  
(dále jen TGI)

### 1. Úvodní ustanovení

Tento Reklamační řád upravuje postupy, práva a povinnosti při uplatňování reklamací nebo stížností Klienta v případě, že Klient není spokojen s finanční službou poskytnutou TGI, nebo je přesvědčen, že tato služba nebyla poskytnuta v souladu s příslušnými právními předpisy.

### 2. Vymezení pojmů pro účely reklamačního řádu TGI

- **Klientem** se pro účely Reklamačního řádu rozumí fyzická osoba, která, mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání, je se společností TGI ve smluvním vztahu, jednala o uzavření smluvního vztahu nebo byla ve smluvním vztahu.
- **Reklamací** se rozumí takové sdělení, ve kterém Klient vyjadřuje nesouhlas se způsobem a výsledkem zajištění konkrétní služby objednané spotřebitelem, způsobující vadu či jiný nedostatek služby (dále jen „Reklamace“).
- **Stížností** se rozumí takové sdělení, ve kterém Klient vyjadřuje nesouhlas se způsobem výkonu činností TGI nebo jednáním pracovníka či zprostředkovatele, a které není reklamací (dále jen „Stížnost“).

### 3. Podání reklamace / stížnosti

Každý Klient má právo na podání reklamace / stížnosti, uplatnění nároků z vad poskytnuté služby, nároků na náhradu škody, právo na informace a ochranu ekonomických zájmů a na podávání podnětů a stížností orgánům dozoru, dohledu a kontroly.

#### 3.1. Způsob podání reklamace / stížnosti

Reklamaci / stížnost je možné podat (uplatnit) následovně:

- osobně, na adrese TGI – Vítkovická 3083/1, 702 00 Ostrava;
- telefonicky na zákaznické lince: + **420 604 667 888**;
- písemně na adrese: TGI Money a.s., Vítkovická 3083/1, 702 00 Ostrava;
- elektronicky, e-mailem zaslaným na adresu: **tgi@tgiova.cz**.

Klient může k podání reklamace využít formulář TGK, který je umístěn na webových stránkách TGI či v sídle společnosti.

#### 3.2. Náležitosti podání reklamace / stížnosti

Reklamaci / stížnost je nutné podat bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistil skutečnost, která je podnětem k jejímu podání, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními a platnými právními předpisy.

Reklamacie / stížnost musí být dostatečně určitá a srozumitelná, a musí obsahovat vylíčení reklamované skutečnosti, včetně způsobu prokázání tvrzení Klienta poskytnutím ověřitelných informací.

Při podání reklamace / stížnosti Klient dále uvede zejména:

- své identifikační údaje: jméno a příjmení, datum narození, adresu, kontaktní údaje (kontaktní adresu, telefonní číslo, e-mail);
- předmět reklamace / stížnosti, popis důležitých skutečností, časové údaje;
- číslo smlouvy nebo jinou jednoznačnou specifikaci produktu/služby, které se reklamacie / stížnost týká, příp. uvedení jména pracovníka či zprostředkovatele TGI, ke kterému se stížnost vztahuje;
- případnou dokumentaci (písemné či jiné doklady nebo způsob možnosti ověření jím tvrzených skutečností);
- klient může navrhnout možné řešení reklamace / stížnosti nebo sjednání nápravy, případně požadavky na způsob řešení reklamace / stížnosti.
- podpis klienta, pokud to způsob uplatnění reklamace / stížnosti nevyklučuje.

Nebude-li reklamacie / stížnost obsahovat náležitosti stanovené v tomto článku, vyzve TGI Klienta k doplnění jím uplatněné reklamace / stížnosti, aby bylo umožněno její úspěšné vyřešení. Ve výzvě k doplnění reklamace / stížnosti TGI poučí Klienta o tom, že nebude-li jeho reklamacie / stížnost řádně ve lhůtě 30 kalendářních dnů doplněna, je oprávněn ji odmítnout. Nebude-li reklamacie / stížnost Klientem doplněna nebo nebude-li s TGI domluven jiný termín doplnění, je TGI oprávněn reklamaci / stížnost považovat za nedůvodnou a odmítnout ji bez zahájení reklamačního řízení. O odmítnutí reklamace / stížnosti je TGI povinen Klienta informovat.

#### 4. Lhůta pro vyřízení reklamace

TGI vyřídí reklamaci / stížnost pečlivě a bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne podání (uplatnění) reklamace nebo stížnosti.

Reklamacie se považuje za podanou (uplatněnou) v den, kdy je řádně doručena TGI, v souladu s kap. 3 tohoto Reklamačního řádu. Doba trvání reklamačního řízení počne plynout od následujícího dne po uplatnění reklamace / stížnosti.

Neobsahuje-li reklamacie / stížnost náležitosti stanovené v **kap. 3** Reklamačního řádu, počíná lhůta pro vyřízení Reklamacie běžet až ode dne, kdy je reklamacie / stížnost Klientem řádně doplněna.

#### 5. Postup při vyřizování reklamace / stížnosti

- TGI vyhotoví Klientovi potvrzení o přijetí reklamace / stížnosti, kde uvede, kdy Klient uplatnil reklamaci / stížnost, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace / stížnosti Klient požaduje a předpokládané datum jejího vyřízení. Potvrzení je Klientovi zasláno elektronicky nebo poštou.
- TGI je povinen nejpozději v poslední den lhůty pro vyřízení reklamace / stížnosti vyzkoušet Klienta o jejím vyřízení, a to písemnou formou. Vyrozumění o vyřízení reklamace / stížnosti musí obsahovat datum a způsob jejího vyřízení, nebo písemné odůvodnění jejího zamítnutí. Nelze-li Klientovi tímto způsobem doručit vyrozumění o vyřízení reklamace / stížnosti, bude toto vyrozumění zasláno Klientovi písemnou formou na adresu jím uvedenou v podání reklamace / stížnosti, případně na poslední známou adresu Klienta.

- V případě, že z odůvodnitelných příčin nelze reklamaci / stížnost vyřídit ve lhůtě 30 dnů, je TGI povinen Klientovi oznámit v příslušné lhůtě důvod, proč ji nebylo možné ve stanovené lhůtě vyřídit, včetně uvedení náhradní lhůty pro vyřízení reklamace / stížnosti, je-li to možné.

Společnost nepřijme, případně nevyřídí reklamaci / stížnost, jestliže:

- je reklamace / stížnost anonymním podáním;
- není dodržen způsob nebo forma reklamace / stížnost a tyto vady nejsou odstraněny ani v dodatečné lhůtě poskytnuté TGI pro doplnění či opravu reklamace / stížnosti;
- se jedná o opakovanou reklamaci / stížnost k téže věci a již probíhá její vyřizování;
- ve věci již rozhodl soud příp. jiný k tomu kompetentní orgán;
- uplynula promlčecí lhůta, ve které mohla být reklamace / stížnost uplatněna – tj. 3 roky;
- se nejedná o reklamaci / stížnost učiněnou Klientem TGI nebo osobou prokazatelně zmocněnou Klienta zastupovat.

## 6. Postup při nesouhlasu Klienta s výsledkem reklamačního řízení

Pokud Klient není s vyřízením reklamace / stížnosti spokojen, může podat odvolání do 30 kalendářních dnů od doručení odpovědi na jeho reklamaci / stížnost. Toto odvolání musí být učiněno písemně (viz kap. 3.1). Lhůta pro vyřízení odvolání je 30 kalendářních dnů od doručení odvolání TGI.

V případě, že Klient nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace / stížnosti / odvolání, má právo se obrátit se svým podnětem nebo stížností na postup TGI, a to na:

- Českou obchodní inspekci, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, [www.coi.cz](http://www.coi.cz), tel: +420 296 366 360 (do doby rozhodnutí o udělení licence nebankovního poskytovatele spotřebitelských úvěrů) nebo,
- Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ 115 03, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz), tel: +420 800 160 170, jako orgán dohledu nad poskytovateli spotřebitelských úvěrů, a to od doby udělení licence nebankovního poskytovatele spotřebitelských úvěrů Poskytovateli.

Právo Klienta obrátit se na soud tím není dotčeno.

Případný spor mezi Klientem a TGI týkající se nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru je rovněž možné řešit mimosoudně prostřednictvím Finančního arbitra, způsobem dle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, a to na základě podnětu Klienta na Kancelář finančního arbitra, se sídlem Legerova 69/1581, Praha 1, PSČ 110 00, případně prostřednictvím [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).

## 7. Závěrečná ustanovení

- Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách TGI Money a.s. a rovněž je Klientům k nahlédnutí v sídle společnosti.
- TGI je oprávněn Reklamační řád změnit s tím, že nové znění Reklamačního řádu je zveřejněno na webových stránkách TGI nejpozději v den jeho účinnosti.
- Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 10. 7. 2017 a nahrazuje reklamační řád z 1. 12. 2016.