

REKLAMAČNÍ ŘÁD

(dále jako „Reklamační řád“)

společnosti

BigStart.EU s.r.o.,

IČO: 04278330,

se sídlem Sokolovská 979/209, Vysočany, 190 00 Praha 9,

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 245058,

(dále jako „Poskytovatel“)

Tento Reklamační řád se vztahuje na služby Poskytovatele. Na základě požadavku Poskytovatel předává kontaktní údaje osob (dále jako „Zájemce“), které vyjádří prostřednictvím k tomu určeného webového formuláře zájem o finanční analýzu. Tyto údaje Poskytovatel předává třetím osobám, které poskytují a/nebo zprostředkují služby finanční analýzy (dále jako „Finanční poradce“). Tito mohou následně kontaktovat Zájemce za účelem poskytnutí jejich služeb (služba Poskytovatele dále jako „Předání Kontaktů“).

A. POSTUP UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- i. Je-li to z povahy věci možné, Zájemce je oprávněn uplatňovat v rámci reklamace práva z vad výše uvedené služby Předání Kontaktů, a to do 2 let od poskytnutí služby, resp. poukazovat na nevhodné, neetické či nepřiměřené jednání Poskytovatele. Služba Předání Kontaktů a podmínky jejího poskytování jsou upraveny příslušnými Obchodními podmínkami Poskytovatele.
- ii. Bez zbytečného odkladu po vzniku důvodu reklamace je reklamaci nutné uplatnit elektronicky na e-mailu info@leadshop.cz. Poskytovatel pak bez zbytečného odkladu potvrdí Zájemci přijetí reklamace a sdělí termín jejího vyřešení.
- iii. V rámci reklamace musí Zájemce uvést následující údaje. Při absenci požadovaných údajů nebo v případě potřeby jejich doplnění Poskytovatel Zájemce vyzve prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v reklamaci k nápravě a doplnění chybějících údajů. Jedná se o tyto údaje:
 - své **identifikační údaje** (alespoň jméno a příjmení),
 - **kontaktní údaje** (e-mail, telefon)
 - **předmět a odůvodnění reklamace** (především jasná identifikace reklamované skutečnosti, případně včetně identifikace osob, jejichž jednání Zájemce reklamuje).

B. POSTUP VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- i. Zájemci je o vyřízení reklamace vydáno Poskytovatelem písemné potvrzení. Zde je

uvedeno zejména datum vyřízení reklamace, způsob vyřízení reklamace a další nezbytné údaje.

- ii. Poskytovatel má povinnost vyřídit reklamaci do 30 dní ode dne, kdy Zájemce uplatnil práva z vadného plnění v souladu s písm. A tohoto Reklamačního řádu. Jako uplatnění tohoto práva je považován den doručení písemného oznámení o uplatnění reklamace, jak je popsáno výše.
- iii. Zájemce má právo na náhradu nákladů, které účelně vynaložil za účelem oprávněného uplatnění svých práv z vad poskytnutých služeb v tom případě, že je reklamace Zájemce oprávněná. O náhradu těchto nákladů Zájemce požádá prostřednictvím e-mailové adresy Poskytovatele a přiloží:
 - zejména doklady o účelně vynaložených nákladech,
 - číslo svého bankovního účtu, na který mají být náklady uhrazeny,
 - příp. číslo reklamace nebo jiný údaj umožňující Poskytovateli identifikovat Zájemce a konkrétní reklamaci.

C. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- i. Právní poměry, které tento Reklamační řád neupravuje, se řídí Obchodními podmínkami Poskytovatele a právním řádem České republiky, zejména pak ustanoveními týkajícími se práv z vadného plnění zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění.
- ii. Tento Reklamační řád tvoří nedílnou součást Obchodních podmínek Poskytovatele upravujících poskytování služby Předání Kontaktů Poskytovatelem.
- iii. V případě sporu s Poskytovatelem má Zájemce, jenž je spotřebitelem, podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu, a to určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: **Česká obchodní inspekce**, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, adresa: Štěpánská 15 120 00 Praha 2, webová stránka: www.coi.cz. Taktéž lze využít platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Kontaktním místem podle nařízení EU č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line, je **Evropské spotřebitelské centrum** Česká republika, které sídlí na adrese Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz>. Jako dozorující orgán ve vztahu k ochraně osobních údajů vystupuje Úřad pro ochranu osobních údajů.
- iv. Poskytovateli může být doručováno na adresu Poskytovatele pro doručování prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na adresu sídla Poskytovatele nebo na adresu elektronické pošty info@leadshop.cz. Účinky doručení nastávají doručením na adresu elektronické pošty či doručením prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, dle zvoleného způsobu doručování.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 7. 2020