

Reklamační řád

Náš reklamační řád

aneb Jak v Zonky vyřizujeme Vaše stížnosti a reklamace

Když budete mít pocit, že jsme nedodrželi to, na čem jsme se spolu dohodli, nebojte se ozvat. Může jít o porušení povinnosti, kterou nám ukládá zákon nebo smlouva s Vámi. Můžete si ale také stěžovat na to, jak něco vyřizujeme nebo jak se k Vám chovají naši zaměstnanci. Pro zjednodušení budeme pro reklamaci i stížnost dále používat pouze slovo reklamace.

Reklamaci nám můžete doručit:

- Poštou – zasláním na adresu Air Bank a.s., poskytovatel služby Zonky, P. O. BOX č. 625, 661 25 Brno 2.
- Telefonicky – na klientské lince 235 235 000.
- Mailem na adresu reklamace@zonky.cz a info@zonky.cz.

Abychom mohli Vaši reklamaci vyřídit rychle a pořádně, je dobré nám ji podat bezprostředně poté, co jste se o reklamované události dozvěděli, nejlépe do 3 měsíců od chvíle, kdy se přihodila. Nejpozději pak můžete reklamaci uplatnit během 3leté lhůty, pak bude promlčená. Výjimku tvoří nepotvrzená nebo nesprávně provedená platba. U té je nárok na reklamaci promlčený už po 13 měsících od jejího provedení.

Pro rychlé vyřešení reklamace nám prosím poskytněte aspoň tyto údaje:

1. Vaše identifikační údaje, např. jméno, příjmení, rodné číslo (datum narození), trvalou adresu, variabilní symbol případně číslo smlouvy, nebyl-li Vám variabilní symbol přidělen.
2. Čeho se reklamace týká. K reklamaci prosím přiložte také doklady, které ji mohou jednoznačně určit a potvrdit, že je oprávněná. Šetření reklamace se tím urychlí.

Abyste měli jistotu, že o Vaší reklamaci víme, potvrdíme Vám její přijetí stejným způsobem, jakým jste reklamaci podali. Můžeme se ale spolu domluvit i jinak. Během práce na reklamaci Vás můžeme požádat o nějaké doplnění nebo upřesnění. Doba, během které budete reklamaci upřeshňovat a doplňovat, se do lhůty pro vyřízení reklamace nezapočítává.

Vaši reklamaci vyřídíme s přehledem do 30 dní. Pokud se Vaše reklamace bude týkat plateb, zvládneme ji dokonce za 15 pracovních dní.

Může se stát, že přes veškerou Vaši i naši snahu nám 15 dní na vyřízení Vaší reklamace platby stačit nebude. Jakmile to zjistíme, dáme Vám to vědět. Zároveň Vám řekneme, na jak dlouho ještě vyřízení reklamace vidíme a také proč k prodlevě došlo. Vaši reklamaci platby vyřešíme nejpozději za 35 pracovních dnů od Vašeho oznámení. Zprávu o vyřešení reklamace Vám doručíme stejnou cestou, jakou jste ji podali. Můžeme se ale spolu dohodnout i na jiném způsobu.

Při vyřizování reklamace se podíváme na to, jestli je reklamace oprávněná, nebo ne.

Ve zprávě o vyřešení reklamace najdete:

- Rozhodnutí, jestli je reklamace oprávněná.
- Odůvodnění, proč jsme rozhodli tak, a ne jinak.
- Poučení o tom, co můžete dělat, když s naším rozhodnutím nesouhlasíte.



Co dělat, když s vyřízením reklamace nebudete spokojeni

Pokud s výsledkem vyřízení Vaší reklamace nebudete spokojeni, můžete podat odvolání stejnou cestou jako při jejím podání. Na Vaše odvolání se podíváme jinýma očima, a to doslova. Přezkoumá je totiž jiný zaměstnanec. Ode dne, kdy nám odvolání pošlete, máme na jeho vyřízení opět 30 dnů, potažmo pokud se Vaše podání týká plateb, pak znovu 15 pracovních dnů nebo u složitých případů znovu 35 pracovních dnů.

Snad Vás potěší, že za podání, odvolání a vyřízení reklamace nám neplatíte žádné poplatky.

Kdy se Vaší reklamací nebudeme zabývat

Reklamaci odmítneme, nebo se jí nebudeme zabývat, pokud:

- Vaši podobnou reklamaci nebo stížnost už vyřizujeme.
- Soud ve věci zahájil soudní řízení, rozhodl o ní nebo proběhlo rozhodčí řízení či řízení u finančního arbitra.
- Uplynula promlčecí lhůta.

Pokud z reklamace není jasné, co přesně chcete, a Vy nám to v potřebném čase nepomůžete objasnit.

Když je reklamace očividně nesmyslná. Například když není opodstatněná nebo nás má zjevně jen zdržovat.

Když vyhodnotíme, že se nejedná o reklamaci, ale třeba o pouhé sdělení názoru nebo něco jiného.

Jak ještě můžete bránit svá práva

Kromě reklamace se v případě sporů týkajících se našich služeb můžete obracet na finančního arbitra. Stejně tak se na finančního arbitra můžete obracet i v případě sporů, které se týkají investic. Finanční arbitr je orgán pro řešení všech těchto sporů na základě zákona číslo 229/2002 Sbírky. Najdete jej na adrese Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1. Více informací zjistíte na www.financniarbitr.cz.

Další možností Vaší obrany je podání stížnosti u České národní banky, která je takzvaným orgánem dohledu. Česká národní banka má sídlo na adrese Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1. Více informací zjistíte na www.cnb.cz.

Podáním reklamace nepřicházíte o své právo obrátit se na soud.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti **1. 9. 2025 a nahrazuje reklamační řád platný a účinný od 1. 7. 2025.**

Reklamační řád najdete na našich webových stránkách www.zonky.cz. Na přání Vám jej také pošleme.

Poskytovatelem služby Zonky je společnost Air Bank a.s., se sídlem Evropská 2690/17, 160 00 Praha 6, IČO: 29045371, zapsaná u Městského soudu v Praze, sp. zn. B 16013.