

Reklamace, stížnosti a mimosoudní řešení sporů

1 Reklamace (obecně)

Reklamaci nám prosím zašlete **písemně e-mailem** na adresu info@dobrypritel.cz

Reklamace by měla obsahovat zejména:

- identifikaci zákazníka,
- kontaktní údaje,
- označení služby nebo oblasti, které se reklamace týká,
- popis reklamované skutečnosti,
- případně doložení relevantních podkladů (např. smlouvy, vyúčtování, doklady o platbě, fotografie apod.).

Uvedení těchto informací nám umožní reklamaci vyřídit **co nejrychleji a nejefektivněji**.

Přijetí reklamace Vám potvrdíme e-mailem nebo SMS (v případě reklamace přijaté poštou).

2 Stížnosti (obecně)

Vaše spokojenost je pro nás na prvním místě, a proto jsou pro nás Vaše **stížnosti a podněty cenným zdrojem pro zlepšování našich služeb**.

Stížnosti nebo podněty ke zlepšení nám můžete zaslat **e-mailem** na adresu: info@dobrypritel.cz

Každá stížnost je posuzována individuálně a s důrazem na **transparentní a férové vyřízení**.

3 Mimosoudní řešení sporů – ENERGIE

Mimosoudní řešení sporů mezi spotřebiteli a obchodníky s plynem či elektřinou je v České republice možné u **Energetického regulačního úřadu (ERÚ)**.

Energetický regulační úřad je dle energetického zákona oprávněn rozhodovat spory o splnění povinností vyplývajících ze smluv na dodávku plynu či elektřiny a spory o určení, zda vztah mezi zákazníkem a obchodníkem vznikl, trvá nebo zanikl, a kdy se tak stalo.

Bližší informace o mimosoudním řešení sporů, včetně vzorových návrhů podání, jsou dostupné na internetových stránkách:

🔗 www.eru.cz

Postavení společnosti

Společnost **Dobry přítel s.r.o.** vystupuje v oblasti dodávek elektřiny a plynu jako **zprostředkovatel**.

Reklamace v oblasti energií je nutné řešit **přímo s dodavatelem**, se kterým má zákazník uzavřenou smlouvu o dodávce elektřiny nebo plynu.

4 Mimosoudní řešení sporů – TELEKOMUNIKACE

Mimosoudní řešení sporů v oblasti elektronických komunikací zajišťuje **Český telekomunikační úřad (ČTÚ)**.

Podrobné informace o mimosoudním řešení sporů jsou dostupné na internetových stránkách:

🔗 www.ctu.cz

Postavení společnosti

Společnost **Dobry přítel s.r.o.** vystupuje v oblasti telekomunikačních služeb jako **zprostředkovatel**.

Reklamace v oblasti telekomunikačních služeb je nutné řešit **přímo s mobilním operátorem nebo poskytovatelem služeb**, se kterým má zákazník uzavřenou smlouvu.

5 Mimosoudní řešení sporů – ostatní služby

Pro služby, které nespádají pod dohled Energetického regulačního úřadu ani Českého telekomunikačního úřadu, je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů: **Česká obchodní inspekce (ČOI)**.  www.coi.cz

6 Finančně poradenské služby

Společnost **Dobry přítel s.r.o.** působí v oblasti finančních služeb jako **Vázaný zástupce společnosti OK KLIENT a.s.** pro oblasti **Pojištění, Investic, Úvěrů a Penzijních produktů**. Činnost v těchto oblastech podléhá příslušné právní regulaci a dohledu ČNB.

Více informací o společnosti OK KLIENT a.s. naleznete na.  www.okklient.cz

Zástupci společnosti **úspěšně absolvovali odborné zkoušky** a splňují požadavky odborné způsobilosti stanovené platnou legislativou.

Na základě osvědčení byla prokázána odborná způsobilost v těchto oblastech:

- **Distribuce životního pojištění a pojištění velkých pojistných rizik**
podle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění
 - **Distribuce investičních služeb – jednání se zákazníkem**
v rozsahu všech investičních nástrojů podle § 3 odst. 1 zákona o podnikání na kapitálovém trhu
 - **Distribuce spotřebitelského úvěru jiného než na bydlení a na bydlení**
podle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru
 - **Distribuce penzijních produktů**
podle zákona č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření
-

7 Kontaktní údaje

Dobry přítel s.r.o.

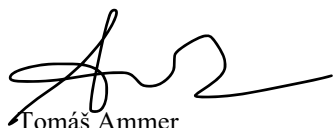
IČO: 03710530

Sídlo: Rudolfovská 1994/11, České Budějovice, 370 01

 info@dobrypritel.cz

 +420 606 608 605

V Českých Budějovicích dne 1.5.2025



Tomáš Ammer
Jednatel a CEO
Dobry přítel s.r.o.