

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Credit Kasa s.r.o., IČ 04823541, se sídlem Hradecká 2526/3, Praha 3, Vinohrady, PSČ 13000, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze sp.zn. C 254110 (dále jen „Společnost“)

Účinný od 1.12.2016

§ 1 Působnost

(1) Tento reklamační řád upravuje postupy pro náležité, bezplatné a rychlé vyřizování stížností nebo reklamací, které jsou podány potenciálními či stávajícími klienty společnosti (dále jen „klienti“) a které se vztahují k poskytování spotřebitelských úvěrů Společností.

(2) Stížnosti nebo reklamace dle tohoto reklamačního řádu jsou klienti oprávněni podávat ve vztahu ke všem činnostem, ke kterým dochází při poskytování spotřebitelských úvěrů.

§ 2 Účel reklamačního řádu

(1) Účelem tohoto reklamačního řádu je stanovit pravidla pro komunikaci klientů a společnosti při podávání a vyřizování stížností nebo reklamací a vymezit obsahové náležitosti těchto stížností a reklamací.

§ 3 Vymezení pojmů

(1) **Reklamací** se rozumí podání klienta směřující proti způsobu výkonu činnosti společnosti při poskytování spotřebitelského úvěru nebo proti výsledku takovéto činnosti, které mají přímý důsledek na práva nebo povinnosti klienta jako příjemce úvěru (úvěrovaného).

(2) **Stížností** se rozumí podání klienta směřující proti postupu společnosti při jednání s klientem, proti způsobu komunikace s klientem, vůči formě a obsahu informací poskytnutých klientovi, atd., aniž by výsledek vyřízení takového podání zakládal právo klienta na nové či jiné plnění.

§ 4 Podání stížnosti nebo reklamace

(1) Stížnost či reklamaci je klient oprávněn podat telefonicky, faxem, poštou nebo elektronickou poštou.

(2) K podání stížnosti či reklamace jsou určeny tyto kontaktní údaje:

a) Při osobním podání nebo podání poštou na adrese

CreditKasa s.r.o., Hradecká 2526/3, Praha 3, Vinohrady, PSČ 13000

b) Při telefonickém podání na tel.č.:234 261 737

c) Při podání elektronickou poštou na emailovou adresu:info@creditkasa.com

§ 5 Identifikace klienta

(1) Klient, který podává stížnost či reklamaci, je povinen sdělit společnosti údaje o své osobě:

- a) jméno a příjmení,
- b) rodné číslo,
- c) bydliště.
- d) číslo smlouvy.

(2) Je-li stížnost nebo reklamace podávána faxem, poštou nebo elektronickou poštou, zjišťuje společnost podle uvedených identifikačních údajů a předmětu reklamace, zda klient je osobou oprávněnou v této věci jednat. Nejsou-li údaje z písemného podání dostačující, vyzve společnost odesílatele k jejich doplnění, případně k osobnímu projednání.

(3) Při ústním podání reklamace či stížnosti společnost zjistí identifikační údaje klienta a vyhotoví záznam o stížnosti nebo reklamaci, se kterou se klient seznámí a kterou potvrdí svým podpisem. Při telefonickém podání stížnosti či reklamace je společnost oprávněna tento telefonní hovor nahrávat.

(4) Pokud za klienta podává stížnost nebo reklamaci jeho zástupce, musí být zástupcem současně předložena plná moc vystavená klientem k uplatňování stížnosti nebo reklamace u společnosti.

(5) Není-li ani na výzvu společnosti řádně doložena identifikace klienta potvrzující oprávnění klienta v předmětné věci jednat, společnost přijatou stížnost nebo reklamaci odloží bez věcného vyřízení. O této skutečnosti společnost informuje osobu, která stížnost nebo reklamaci uplatňuje, a to i se zdůvodněním.

(6) Anonymní stížnosti nebo reklamace společnost nevyřizuje. Je-li společnosti doručena anonymní stížnost nebo reklamace, společnost takovouto stížnost nebo reklamaci zaeviduje, avšak věcně ji dále neřeší.

§ 6 Určení předmětu stížnosti nebo reklamace

(1) Klient je povinen ve své stížnosti či reklamaci srozumitelně a výstižně označit předmět své stížnosti nebo reklamace.

(2) Klient je společně se svou stížností nebo reklamací povinen předložit podklady, kterými identifikuje předmět stížnosti nebo reklamace a prokazuje oprávněnost své stížnosti nebo reklamace. Při předkládání neúplných podkladů se od klienta vyžaduje sdělení dalších doplňujících informací.

(3) V případě, kdy klient nepředloží k stížnosti nebo reklamaci nezbytné podklady nebo tyto podklady předloží jen částečně, je společnost oprávněna vyzvat klienta k předložení dalších podkladů vztahujících se k stížnosti nebo reklamaci. Klient je povinen požadované podklady předložit společnosti nejpozději do patnácti (15) dnů ode dne doručení výzvy společnosti. O tuto dobu se prodlužuje lhůta společnosti pro vyřízení stížnosti či reklamace.

(4) Nejsou-li klientem ani na výzvu společnosti předloženy požadované podklady, společnost stížnost nebo reklamaci klienta prošetří a vyřídí na základě neúplných podkladů

předložených klientem nebo na základě podkladů evidovaných ve společnosti. Není-li takovýto postup možný, společnost stížnost nebo reklamaci po uplynutí stanovené lhůty k předložení požadovaných podkladů odloží bez věcného vyřízení.

§ 7 Posouzení stížnosti nebo reklamace

O oprávněnosti nebo neoprávněnosti stížnosti či reklamace rozhodne společnost po prošetření skutečností uvedených klientem v jeho podnětu.

§ 8 Doba pro vyřízení

(1) Společnost je povinna stížnost nebo reklamaci vyřídit nejpozději do (30) dnů ode dne přijetí stížnosti nebo reklamace klienta.

(2) V případě, že klient v stížnosti nebo reklamaci uvede neúplné údaje či nepředloží nezbytné podklady, bude stížnost nebo reklamace vyřízena ve lhůtě do třiceti (30) dnů ode dne doplnění stížnosti nebo reklamace ze strany klienta.

(3) V případě, že stížnost nebo reklamaci klienta nemůže společnost z vážného důvodu vyřídit ve stanovené lhůtě, je společnost oprávněna tuto lhůtu prodloužit o nezbytnou dobu, nejvýše však o dalších třicet (30) dní. O prodloužení doby pro vyřízení stížnosti nebo reklamace je společnost povinna klienta informovat.

§ 9 Zánik práva reklamace

Reklamaci vadného plnění je klient povinen uplatnit bez zbytečného odkladu poté, kdy zjistil vady poskytnutého plnění, nejpozději však v obecné promlčecí době předmětného nároku.

§ 10 Informace o vyřízení

(1) O vyřízení stížnosti nebo reklamace společnost informuje klienta.

(2) Společnost informuje klienta o vyřízení stížnosti nebo reklamace elektronickou poštou na emailovou adresu klienta.