

Reklamační řád

**společnosti CentroFinance, s.r.o., se sídlem: Česká 57, 266 01,
Beroun, IČ: 03057151**

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 15.3.2018.

Dnem nabytí účinnosti tohoto reklamačního řádu se ruší Reklamační řád ze dne 22.2.2017.

Úvod

Reklamační řád stanoví pravidla, jak má klient postupovat, v případě reklamace a/nebo stížnosti na služby či jednání, která byla poskytnuta společností CentroFinance, s.r.o. (dále jen „Společnost“). Za řádné vyřizování Reklamací klientů odpovídá určený pracovník Centrály Společnosti. Pokud se klient domnívá, že Společnost nedodržela ujednání vyplývající ze smlouvy o úvěru nebo nesouhlasí s některým postupem, případně s vystupováním některých pracovníků Společnosti, je oprávněn podat reklamaci a/nebo stížnost.

1. Jak a kde lze reklamaci a stížnost podat

- a) telefonicky na lince Společnosti **+420 774 898 899**
- b) elektronicky na e-mail Společnosti beroun@centrofinance.cz
- c) listinné podání zasláné na adresu Společnosti **CentroFinance, s.r.o., Husovo nám. 42/29, 266 01 Beroun**
- d) osobně na kterékoliv pobočce Společnosti (seznam poboček je uveřejněn na webových stránkách Společnosti www.zapujcky.eu/, <http://www.pujcky.club/>)
Za doručené nelze považovat podání doručené na soukromé telefonní či faxové číslo, soukromou adresu nebo soukromou e-mailovou adresu zaměstnance Společnosti.

2. Formální náležitosti reklamace a/nebo stížnosti

Při reklamaci a/nebo stížnosti uvede Klient:

- a) své identifikační údaje: jméno a příjmení, rodné číslo, popř. datum narození, adresu; kontaktní údaje: telefon, e-mail;
- b) předmět reklamace a/nebo stížnosti, popis důležitých skutečností, časové údaje;
- c) typ produktu a/nebo služby, ke kterému se reklamace nebo stížnost vztahuje;
- d) v případě vyplaceného úvěru číslo úvěrové smlouvy;
- e) v případě písemného podání připojí klient také svůj podpis;
- f) klient může navrhnout možné řešení reklamace a/nebo stížnosti, případně klient uvede požadavky na způsob řešení reklamace a/nebo stížnosti.

Klient je oprávněn využít k podání reklamace a/nebo stížnosti formulář, které je přílohou tohoto Reklamačního řádu a který mu bude předložen při osobním podání, případně zaslán elektronicky. Podpisem vyplněného reklamačního formuláře klient potvrzuje správnost v něm uvedených skutečností. Písemné doklady k reklamaci nebo stížnosti je nutno připojit v kopiích.

Společnost si může vyžádat od klienta předložení originálu nebo úředně ověřené kopie písemného dokladu, případně další dokumenty a důkazní prostředky prokazující tvrzené skutečnosti. Tyto dokumenty by měl klient Společnosti dodat bez zbytečného odkladu.

Jestliže zaměstnanec Společnosti jedná při vyřizování podání reklamace nebo stížnosti učiněného za klienta s osobou odlišnou od klienta, je povinen požadovat hodnověrné prokázání oprávnění k zastupování klienta např. předložením kopie plné moci k zastupování.

3. Lhůty pro podání reklamace a/nebo stížnosti

Reklamaci a/nebo stížnost je nutné podat bez zbytečného odkladu poté, co klient (nebo jiná osoba) zjistil skutečnost, která je podnětem k podání reklamace. Doporučená maximální lhůta pro uplatnění podání je 6 měsíců od okamžiku, kdy došlo či mělo dojít k vytykané skutečnosti. Společnost ovšem

vyvine odpovídající snahu k vyřízení i později uplatněných podání, a to v závislosti na podobě a stavu aktuálně dostupných informací, materiálů a podkladů vztahujících se k předmětu podání.

V případě reklamaci platebních transakcí dle zákona o platebním styku je klient povinen oznámit Společnosti reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 13 měsíců ode dne uskutečnění či neuskutečnění platební transakce, jinak jeho práva ve smyslu uvedeného zákona zaniknou.

4. Společnost nepřijme, případně nevyřídí reklamaci/ stížnost, jestliže:

- je reklamáce a/nebo stížnost anonymním podáním;
- se jedná o opakovanou reklamaci a/nebo 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 reklamáce a/nebo stížnost uplatněna—tj. 3 roky;

5. Lhůty k vyřízení reklamace a/nebo stížnosti

- Společnost vyřídí reklamaci neprodleně, nejpozději do 30 dnů od jejího přijetí; do tohoto termínu se nezapočítává doba od výzvy Společnosti k dodání doplňujících dokumentů do jejich doručení;
- v případě, že nelze reklamaci ve stanovené lhůtě vyřídít, Společnost klienta v jejím průběhu písemně informuje o náhradní době, v níž bude reklamáce dořešena;
- ve výjimečných případech (např. probíhající trestní řízení vztahující se k předmětu podání) počíná běžet lhůta 30 dnů pro vyřízení podání ode dne, kdy Společnost obdrží všechny podklady nezbytné k tomu, aby podání bylo vyřízeno na základě veškerých relevantních informací (např. pravomocný rozsudek). O této skutečnosti však musí být klient či osoba, která za klienta podání učinila, informována do 15 dnů ode dne, kdy Společnost konstatuje, že se jedná o výjimečný případ.

6. Práva a povinnosti klienta

- Klient má právo být vyrozuměn o oprávněnosti či neoprávněnosti podání, jakož i o jeho vyřízení a o způsobu tohoto vyřízení.
- Klient je povinen uplatňovat podání v souladu s tímto reklamačním řádem.
- Klient je povinen poskytnout Společnosti součinnost nezbytnou k vyřízení podání, zejména ji včas, úplně a pravdivě informovat o skutečnostech významných pro posouzení podání a poskytnout jí podklady potřebné pro jeho vyřízení. Za tímto účelem může být klient vyzván k doplnění podání.

7. Zkrácené vyřízení podání

V případě, že zaměstnanec organizačního útvaru Společnosti příslušného k vyřízení podání přijme ústní podání, toto shledá jako oprávněné a je schopen jej neprodleně a úplně vyřešit k plné spokojenosti klienta, učiní tak. Tento postup není možné použít v případě, že ústní podání je sice shledáno jako oprávněné, avšak zaměstnanec Společnosti (tedy i klientský pracovník) není schopen jej neprodleně a úplně vyřešit k plné spokojenosti klienta, nebo pokud zaměstnanec shledá podání jako neoprávněné či má o jeho oprávněnosti pochybnosti. Postup zkráceného vyřízení podání nelze užít také v případech, kdy klient nebo osoba, která za klienta podání učinila, vyžaduje písemnou odpověď na podání, nebo pokud Společnosti či klientovi vznikla či hrozí hmotná škoda nebo hrozí-li Společnosti jiné operační riziko.

8. Vyřízení podání

- Společnost vyhotoví klientovi potvrzení o přijetí reklamace a/nebo stížnosti, kde uvede, kdy klient uplatnil reklamaci a/nebo stížnost, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace a/nebo

stížnosti Klient požaduje a předpokládané datum jejího vyřízení. Potvrzení je klientovi zasláno elektronicky nebo poštou.

- Společnost je povinna nejpozději v poslední den lhůty pro vyřízení reklamace a/nebo stížnosti vyrozumět klienta o jejím vyřízení, a to písemnou formou. Vyrozumění o vyřízení reklamace a/nebo stížnosti musí obsahovat datum a způsob jejího vyřízení, nebo písemné odůvodnění jejího zamítnutí. Toto vyrozumění bude zasláno Klientovi písemnou formou elektronicky nebo poštou na adresu jím uvedenou v podání reklamace a/nebo stížnosti, případně na poslední známou adresu Klienta.

9. Náklady spojené s reklamačním řízením

Náklady spojené s reklamačním řízením nese Společnost. Nesprávné označení podání, tj. případná záměna pojmů „stížnost“ a „reklamace“ a z toho vyplývající důsledky (např. užití nesprávného formuláře), není samo o sobě důvodem pro odmítnutí podání .

Společnost vyvine maximální snahu vyřešit reklamaci/stížnost ke spokojenosti klienta.

10. Nesouhlas klienta s výsledkem reklamačního řízení

Pokud klient není s vyřízením reklamace a/nebo stížnosti spokojen, může podat odvolání do 30 kalendářních dnů od doručení odpovědi na jeho reklamaci a/nebo stížnost. Toto odvolání musí být učiněno písemně. Lhůta pro vyřízení odvolání je 30 kalendářních dnů od doručení odvolání Společnosti.

Nesouhlasí-li klient s rozhodnutím Společnosti, může se obrátit na tyto orgány dohledu:

- do okamžiku udělení oprávnění k činnosti nebankovního poskytovatele spotřebitelského úvěru, nejdéle však do 1.6.2018, je dozorovým orgánem **Česká obchodní inspekce**.
- podat podnět na zahájení správního řízení u **České národní banky** na adrese Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1;
- od okamžiku udělení oprávnění k činnosti nebankovního poskytovatele spotřebitelského úvěru, nejpozději však od 1.6.2018, je dozorovým orgánem **Česká národní banka**;
- v případě reklamace/stížnosti týkající se ochrany osobních údajů se může klient obrátit na **Úřad pro ochranu osobních údajů**, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7;
- klient se rovněž může obrátit na **Finančního arbitra**, podáním uplatněným např. na webových stránkách www.finarbitr.cz;
- právo Klienta obrátit se **na soud** uvedeným není dotčeno.

11. Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je k nahlédnutí na pobočkách Společnosti a je zveřejněn na webové adrese www.zapujcky.eu, <http://www.pujcky.club/>

Společnost si vyhrazuje právo změnit jednotlivá ustanovení tohoto Reklamačního řádu v závislosti na změně příslušných právních norem, změně pravidel pro reklamaci nebo změně své obchodní politiky.