

## Reklamační řád

KREDIT FINANCE, s.r.o., IČO 25846949, se sídlem 1. máje 540, Staré Město, 739 61 Třinec, podnikatel zapsaný v OR vedeném KS Ostrava (odd. C, vl. 21511) (dále jen „KREDIT FINANCE“)

### PODÁNÍ REKLAMACE

**Klient může reklamaci podat několika způsoby a to:**

- a) písemnou formou na adresu KREDIT FINANCE uvedenou v záhlaví tohoto dokumentu
- b) emailem na **reklamace@kreditfinance.cz**
- c) telefonicky na **+420 724 670 510**
- d) prostřednictvím pracovníka či vázaného zástupce KREDIT FINANCE
- e) prostřednictvím smluvního partnera KREDIT FINANCE

**Reklamace musí obsahovat:**

- a) Jméno, příjmení klienta a platnou poštovní adresu, na kterou bude zaslán výsledek šetření reklamace nebo email. V případě, že jde o právnickou osobu, uvádí se obchodní firma, název a adresa jejího sídla, kontaktní osoba.
- b) Popis případu s uvedením údajů nezbytných pro řešení reklamace a popis způsobu, jak byl klient dotčen na svých právech
- c) Přílohy obsahující dokumentaci k reklamaci (kopie smluv, záznamu z jednání, atd.)

### PŘIJETÍ A VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Reklamace po doručení na adresu sídla KREDIT FINANCE je předána odpovědnému pracovníkovi, který zajistí zaevidování a řešení reklamace uvnitř KREDIT FINANCE.

Reklamace jsou vyřizovány v pořadí dle jejich přijetí KREDIT FINANCE.

Lhůta pro vyřízení reklamace je 30 dnů od podání reklamace ať už přímo KREDIT FINANCE (doručením na adresu sídla, e-mailem či telefonicky) nebo od podání reklamace pracovníkovi či vázanému zástupci KREDIT FINANCE, případně smluvnímu partnerovi KREDIT FINANCE. V případě, že ze závažných důvodů nelze vyřídit reklamaci ve výše uvedené lhůtě, je klient o této skutečnosti písemně informován.

KREDIT FINANCE si vyhrazuje právo vyžádat od klienta doplnění reklamace tak, aby bylo umožněno její úspěšné vyřešení. V takovém případě je pozastavena lhůta k vyřízení reklamace do doby doručení doplňujících údajů klientem KREDIT FINANCE. Pokud však klient do 10 pracovních dnů nedoručí do KREDIT FINANCE doplňující údaje k reklamaci vyžádané KREDIT FINANCE, reklamační řízení je v takovém případě zastaveno pro vady bránící v jejím pokračování. V takovém případě však nic nebrání klientovi obrátit se na KREDIT FINANCE s novým podáním.

### INFORMOVÁNÍ KLIENTA O VÝSLEDKU ŘEŠENÍ REKLAMACE

Klient je ve výše uvedené lhůtě 30 dnů od přijetí reklamace informován o výsledku řešení reklamace, a to písemně na adresu uvedenou v jím zasláné reklamaci nebo emailem, je-li reklamační řízení podáno emailem. Rozhodující je datum odeslání výsledku reklamace.

V případě, že výsledek reklamace bude zaslán na klientem uvedenou adresu a klient dopis s výsledkem řešení reklamace nepřevzme, považuje se za doručený v den, kdy je doručen zpět do KREDIT FINANCE.

## ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

Průběh řešení reklamace uvnitř KREDIT FINANCE je stanoven vnitřním předpisem určeným pouze pro vnitřní potřebu KREDIT FINANCE.

Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách KREDIT FINANCE a je k dispozici v písemné podobě v sídle KREDIT FINANCE.

Reklamační/stížnost ohledně poskytování spotřebitelských úvěrů nebankovními poskytovateli spotřebitelských úvěrů a zprostředkovávání spotřebitelských úvěrů může být podána též na Českou národní banku, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz), neboť jako orgán dohledu Česká národní banka přijímá podněty, stížnosti a upozornění od spotřebitelů na nedostatky v činnosti dohlížených subjektů.

Kontrolu nad osobami oprávněnými poskytovat a zprostředkovávat spotřebitelský úvěr na základě živnostenského oprávnění získaného přede dnem nabytí účinnosti ZSÚ (1.12.2016) vykonává Česká obchodní inspekce (ve vztahu ke KREDIT FINANCE tedy Česká obchodní inspekce, Inspektorát pro Moravskoslezský a Olomoucký kraj, Provozní 5491/1, 722 00 Ostrava - Třebovice, [www.coi.cz](http://www.coi.cz)), a to do doby, než Česká národní banka rozhodne o žádosti Poskytovatele o udělení oprávnění k činnosti nebankovního poskytovatele spotřebitelského úvěru podle ZSÚ, nejdéle však do 18 měsíců ode dne nabytí účinnosti ZSÚ. Proto až do rozhodnutí České národní banky o žádosti Poskytovatele jako orgán dohledu Česká obchodní inspekce Inspektorát pro Moravskoslezský a Olomoucký kraj, Provozní 5491/1, 722 00 Ostrava - Třebovice, [www.coi.cz](http://www.coi.cz), přijímá podněty, stížnosti a upozornění od spotřebitelů na nedostatky v činnosti dohlížených subjektů.

Reklamací není možné řešit pokud:

- a) Případ popsáný v reklamaci se netýká KREDIT FINANCE, jí nabízených produktů ani jejich pracovníků, vázaných zástupců či spolupracujících osob
- b) Ve věci rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé bylo před takovým orgánem zahájeno

## INFORMACE O MIMOSOUDNÍM ŘEŠENÍ SPORŮ

Spory mezi věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby, mohou být mimosoudně řešeny prostřednictvím finančního arbitra (Finanční arbitr ČR, Praha 1, Legerova 1581/69, PSČ: 110 00), a to za podmínek stanovených zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrování, v platném znění. Internetová adresa Finančního arbitra ČR je [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).

KREDIT FINANCE