

## REKLAMAČNÍ ŘÁD (platnost k datu 1. 12. 2016)

Tento reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací klientů společnosti FINEMO.CZ SE. Sídlo společnosti a zároveň adresa pro doručování reklamací: Staropramenná 17, 150 00 Praha 5. IČ 052 53 683, zapsaná u Městského soudu v Praze, sp. zn. H 1778 (dále jen „společnost“).

### 1. Obecné zásady

- 1.1. Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti a jejich evidenci.
- 1.2. Poznatky a informace získané při řešení případných reklamací jsou pro FINEMO.CZ jednou z cest pro zvyšování kvality poskytovaných finančních služeb. Vůči našim klientům se chceme chovat korektně a transparentně.
- 1.3. Společnost vede vnitřní evidenci o všech přijatých reklamacích a stížnostech, o způsobu jejich řešení, o výsledcích šetření a informacích předávaných klientovi, včetně data přijetí, data zpracování a data informování o výsledku řešení reklamace či stížnosti.
- 1.4. Klientem se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí spotřebitel ve smyslu zákona č. 257/2016 Sb., zákon o spotřebitelském úvěru, který má uzavřenou smlouvu o spotřebitelském úvěru se společností.

### 2. Náležitosti reklamace a stížnosti

- 2.1. Reklamace či stížnost musí obsahovat:
  - jméno a příjmení klienta,
  - datum narození nebo rodné číslo,
  - bydliště či kontaktní adresu,
  - telefonní a e-mailový kontakt,
  - číslo smlouvy, kterého se reklamace či stížnost týká,
  - vlastnoruční podpis klienta nebo podpis osoby, která je zmocněna k zastupování klienta,
  - kopii smlouvy či jiné podklady, které prokazují oprávněnost reklamace či stížnosti.

### 3. Podání a průběh reklamace

- 3.1. Reklamaci či stížnost lze podat písemně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu sídla společnosti.
- 3.2. Reklamace je předána k vyřízení členovi představenstva společnosti.
- 3.3. Reklamace jsou vyřizovány v pořadí, v jakém byly doručeny společnosti. Lhůta na vyřízení reklamace činí 30 kalendářních dní a začíná běžet dnem doručení reklamace do sídla společnosti.

- 3.4. V případě, že podklady dodané klientem nejsou kompletní, vyhrazuje si společnost právo požádat klienta o doplnění těchto chybějících údajů. V tomto případě začíná běžet lhůta 30 dní až po řádném dodání chybějících údajů klientem společnosti. Pokud klient nedoplní údaje do 14 kalendářních dní od chvíle, kdy byl společností vyzván, uzavře společnost reklamaci nebo stížnost jako neoprávněnou.
- 3.5. Reklamacie nebude přijata a dále zpracovávána v případě, kdy:
- osoba, která podala reklamaci, není klientem společnosti či zmocněncem na základě plné moci,
  - reklamacie či stížnost se netýká nabízených produktů společnosti,
  - podaná reklamacie nesplňuje náležitosti reklamacie uvedené v článku 2 a ani po výzvě společnosti nebyly náležitosti doplněny,
  - reklamacie či stížnost týkající se stejného předmětu je podána opakovaně.
- 3.6. Klient bude o výsledku řešení reklamacie vždy informován písemně doporučeným dopisem, a to na adresu bydliště či korespondenční adresu, kterou uvedl v reklamaci či stížnosti. Za den doručení se považuje den převzetí doporučeného dopisu. Pokud dopis nebude doručen a bude společnosti vrácen jako nevyzvednutý či nedoručitelný, považuje se za den doručení den, kdy byl dopis vrácen na adresu společnosti.

#### **4. Závěrečná ustanovení**

- 4.1. Postup podávání reklamací a stížností je závazný pro všechny klienty společnosti a pracovníky společnosti.
- 4.2. Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách společnosti a současně je přístupný klientům v sídle společnosti.
- 4.3. Tento reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dne 1. 12. 2016.

Za FINEMO.CZ SE

.....  
Jiří Vránek, člen představenstva