

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací klientů společnosti FINEMO.CZ SE, IČ: 052 53 683, zapsané u Městského soudu v Praze pod sp. zn. H 1778, sídlo společnosti a zároveň adresa pro doručování reklamací: Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5 (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.

Dále se klientem rozumí spotřebitel, který svými kroky zamýšlel či zamýšlí spotřebitelský úvěr uzavřít a podnikl k tomu již prvotní úkony – poskytl informace potřebné k poskytnutí úvěru, obdržel od společnosti předmluvní informace či podklady k uzavření smlouvy, případně jednal se zástupcem společnosti o možnosti uzavření spotřebitelského úvěru.

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, byla -li uzavřena
 - vlastnoruční podpis klienta nebo podpis osoby, která je zmocněna k zastupování klienta, je-li podávána písemně
 - kopii smlouvy či jiné podklady, které prokazují oprávněnost reklamace či stížnosti, je-li k dispozici.
- 2.2. Předmět reklamace
 - předmětem reklamace může být připomínka nebo námitka klienta k nedostatkům plnění smlouvy ze strany společnosti nebo pochybnost o správnosti a kvalitě výkonu jednotlivých úkonů v souvislosti s produktem podle smlouvy,
 - předmětem reklamace může být také připomínka k postupům, které předcházejí uzavření smlouvy,
 - reklamace musí obsahovat podrobný popis nedostatku (předmětu stížnosti) a jeho dokumentace. Pokud se reklamace týká zástupce společnosti, potom popis situace a jméno příslušného zástupce společnosti.

3. Podání a průběh reklamace

- 3.1. Reklamaci či stížnost lze podat písemně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu sídla společnosti, případně emailem na mailovou adresu info@rentaznemovitosti.cz. Podání ani vyřízení reklamace či stížnosti samozřejmě není zpoplatněno.
- 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. Při ukončení postupu vyřizování stížností z důvodu neposkytnutí požadovaných informací ve výše uvedené lhůtě neztrácí spotřebitel právo obrátit se na společnost v téže věci s novou stížností.

- 3.5. Reklamace nebude přijata a dále zpracovávána v případě, kdy:
 - osoba, která podala reklamaci, není klientem společnosti či zmocněncem na základě plné moci,
 - reklamace či stížnost se netýká nabízených produktů společnosti,
 - podaná reklamace nesplňuje náležitosti reklamace uvedené v článku 2 a ani po výzvě společnosti nebyly náležitosti doplněny,
 - reklamace či stížnost týkající se stejného předmětu je podána opakovaně a přitom již byla dříve věcně vyřízena,
 - reklamace či stížnost týkající se stejného předmětu je podána opakovaně a opakované podání nepřináší žádné nové skutečnosti.

O tomto postupu bude spotřebitel informován.

- 3.6. Klient bude o výsledku řešení reklamace vždy informován takovou formou, kterou byla reklamace nebo stížnost podána, případně takovou formou, jakou si spotřebitel se společností předem stanovil.

V případě doručování prostřednictvím České pošty, s.p. se za den doručení 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.

- 3.7. Případný spor mezi spotřebitelem a společností ohledně poskytnutých finančních služeb je možné řešit také mimosoudně, a to prostřednictvím Finančního arbitra postupem dle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi. Na Finančního arbitra se lze obrátit bezplatně prostřednictvím www.finarbitr.cz, kde jsou k dispozici příslušné formuláře podání, datovou schránkou: qr9ab9x, emailem: arbitr@finarbitr.cz, telefonicky: +420 257 042 070, nebo písemně na jeho adrese Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1.
- 3.8. Pokud spotřebitel není spokojen s vyřízením reklamace nebo s průběhem reklamačního řízení, je oprávněn se obrátit se svým podnětem nebo stížností na orgán dohledu, kterým je Česká národní banka, email: podatelna@cnb.cz, datová schránka: 8tgaiej, elektronický formulář: <https://www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty/formular-podani-dotazu-podnetu->

[upozorneni/index.html](#), nebo poštou na adresu: Senovážná 3, 115 03 Praha 1 (více informací zde: <https://www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty/stiznosti-na-financni-institute/index.html>).

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 01.05.2024.

Za FINEMO.CZ SE

Ing. Marek Rokoský
předseda představenstva

Ing. Jiří Vránek
člen představenstva

Ing. Pavel Jíša
člen představenstva