

REKLAMAČNÍ ŘÁD

(platnost k datu 1. 12. 2016)

Tento reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací klientů společnosti ČESKÁ ÚVĚROVÁ POKLADNA a.s., se sídlem Tyršova 1438/38, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, IČ 275 25 210, zapsané u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 27826597 (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. 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.
- 1.3. Klientem se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí spotřebitel ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, 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 (byla-li uzavřena), které se reklamace či stížnost týká,
 - vlastnoruční podpis klienta nebo podpis osoby, která je zmocněna k zastupování klienta.

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 odpovědnému pracovníkovi oddělení vymáhání pohledávek.
- 3.3. Reklamace jsou vyřizovány v pořadí, v jakém byly doručeny společnosti. Lhůta na vyřízení reklamace činí 30 kalendářních dní (ve složitějších případech 60 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 společností. Pokud klient nedoplní údaje do 14 kalendářních dní od chvíle, kdy byl společností vyzván, uzavře společnost reklamaci nebo stížnost jako neoprávněnou.
- 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, která byla věcně vyřízena a nepřináší žádné nové skutečnosti, je podána opakovaně.

O nepřijetí a nezpracování a o důvodech postupu podle tohoto článku bude klient vyzooměn ve lhůtě podle čl. 3.3.

- 3.6. Klient bude o výsledku řešení reklamace 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 přístupný klientům v sídle společnosti.
- 4.3. Tento reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dne 1. 12. 2016.