

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti **Friendly Finance s. r. o.**
se sídlem Olivova 2096/4, 110 00 Praha 1 – Nové Město, IČO: 241 61 306
(dále jen „Společnost“)



1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Vzhledem k tomu, že navzdory nepřetržité snaze Společnosti poskytovat kvalitní, profesionální a bezchybné služby Spotřebitelům, může dojít k pochybení, přičemž Společnost má zájem na korektním vyřešení jakékoliv Stížnosti, Reklamace nebo nespokojenosti Spotřebitele a zájem na soustavném zvyšování úrovně svých služeb, vydává tento Reklamační řád.
- 1.2. Reklamační řád upravuje postup Společnosti a Spotřebitelů při uplatňování a vyřizování Reklamací a Stížností týkajících se kvality a správnosti služeb poskytovaných Společností nebo jakékoliv jiné okolnosti týkající se Společnosti.
- 1.3. Reklamační řád vydává Společnost v souladu s právními předpisy České republiky, zejména zákonem č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.
- 1.4. Tento Reklamační řád je závazný pro všechny Pracovníky a slouží jako návod pro postup Spotřebitelů.
- 1.5. Přílohu tomuto Reklamačnímu řádu tvoří Reklamační formulář, který slouží jako vzorový formulář k podávání Stížností a Reklamací Spotřebitelů.
- 1.6. Všichni Pracovníci jsou povinni se prokazatelně seznámit s Reklamačním řádem a dbát na jeho dodržování.
- 1.7. Kdykoli Pracovník zjistí porušení Reklamačního řádu, je povinen oznámit tuto skutečnost oddělení kontroly Společnosti, které situaci vyhodnotí a přijme vhodná opatření k nápravě.

2. Pojmy a zkratky

POJEM	VYSVĚTLENÍ
Oprávněná osoba	je pro účely Reklamačního řádu Spotřebitel, právní zástupce Spotřebitele, žadatel o Úvěr a osoba zodpovědná za splácení Úvěru ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
Pracovník	jsou pro účely Reklamačního řádu všichni zaměstnanci Společnosti a všechny osoby v jiném smluvním vztahu se Společností, které se podílejí na zajišťování jejich činností.
Reklamacce	je pro účely Reklamačního řádu písemné sdělení, ve kterém Spotřebitel vyjadřuje nesouhlas se způsobem a výsledkem zajištění konkrétní služby objednané Spotřebitelem, způsobující vadu či jiný nedostatek služby.
Reklamační řád	je tento Reklamační řád.
Smlouva	je pro účely Reklamačního řádu Smlouva o spotřebitelském úvěru, kterou se Společnost zavazuje poskytnout Spotřebiteli spotřebitelský úvěr a Spotřebitel se zavazuje poskytnutý úvěr vrátit spolu s příslušenstvím.
Společnost	je pro účely Reklamačního řádu společnost Friendly Finance s.r.o.
Spotřebitel	je pro účely Reklamačního řádu fyzická osoba, která nejedná v rámci svého předmětu podnikání nebo povolení, a která se Společností uzavřela smlouvu o spotřebitelském úvěru nebo jednala o uzavření takové smlouvy.
Stížnost	je pro účely Reklamačního řádu takové sdělení, ve kterém Spotřebitel vyjadřuje nesouhlas se způsobem výkonu činností Společnosti nebo jednáním Pracovníka, a které není Reklamací.
Úvěr	je pro účely Reklamačního řádu spotřebitelský úvěr poskytnutý Společností Spotřebiteli na základě Smlouvy.
Vyřízení reklamace	je pro účely Reklamačního řádu ukončení reklamačního řízení.

3. Způsob a místo podání Reklamace

- 3.1. Oprávněná osoba je oprávněna podat Stížnost či Reklamaci jakýmkoliv způsobem, zejména:
 - telefonicky na tel. č.: +420 236 040 404,
 - písemně na adrese sídla Společnosti: Olivova 2096/4, 110 00 Praha 1 – Nové Město a
 - elektronickou poštou na e-mailovou adresu: reklamace@pujckomat.cz.
- 3.2. Telefonicky podanou Stížnost či Reklamaci je Oprávněná osoba oprávněna zaslat také e-mailem nebo písemně.
- 3.3. Podání Stížnosti i Reklamace je bezplatné.

4. Formální náležitosti Reklamace

- 4.1. V podání, ve kterém Oprávněná osoba uplatňuje Stížnost či Reklamaci, se doporučuje uvádět následující skutečnosti:
 - identifikační údaje Spotřebitele (jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště); pro urychlení vyřízení Stížnosti či Reklamace je vhodné uvést též telefonní číslo, případně e-mailovou adresu,
 - údaje o Smlouvě (číslo Smlouvy, datum uzavření Smlouvy),
 - přesný popis napadnutého případu nebo situace (vady), kterou Oprávněná osoba reklamuje nebo na kterou podává Stížnost, spolu s návrhem řešení Reklamace / Stížnosti.
- 4.2. Oprávněná osoba by měla k podání, kterým se uplatňuje Stížnost nebo Reklamace připojit písemnou dokumentaci a důkazní prostředky, prokazující tvrzené skutečnosti, popř. alespoň poukázat na dokumentaci či důkazní prostředky, které považuje za relevantní.
- 4.3. Není-li možné z obsahu Stížnosti nebo Reklamace zjistit totožnost Oprávněné osoby nebo podstatu Stížnosti či Reklamace, tak Společnost vyzve Oprávněnou osobu k doplnění Stížnosti či Reklamace, je-li to v daném případě možné. Není-li Stížnost či Reklamace doplněna ani na výzvu Společnosti, tak ji Společnost odloží.
- 4.4. Pokud Pracovník obdrží od Spotřebitele Stížnost či Reklamaci, je povinen tuto Stížnost či Reklamaci bezodkladně předat oddělení kontroly Společnosti.

5. Způsob řešení Reklamací

- 5.1. Oddělení vnitřní kontroly Společnosti je povinno při uplatnění Stížnosti či Reklamace vydat Oprávněné osobě potvrzení o přijetí Stížnosti či Reklamace. V případě uplatnění Stížnosti či Reklamace prostřednictvím prostředků komunikace na dálku Společnost doručí Oprávněné osobě takové potvrzení obratem; pokud není možné potvrzení doručit obratem, doručuje se bez zbytečného odkladu, nejpozději však spolu s přípisem o vyřízení Stížnosti či Reklamace. Potvrzení o uplatnění Stížnosti či Reklamace se

- nemusí doručovat, pokud má Spotřebitel možnost prokázat jejich uplatnění jiným způsobem.
- 5.2. Oddělení kontroly Společnosti prověří obsah Stížnosti či Reklamacie zkontrolováním informací a dokumentů připojených k podání a srovná je s dostupnými informacemi a dokumenty Společnosti (tj. zjistí a ověří skutečný skutkový stav věci, identifikuje případný rozpor / soulad s právním řádem, vnitřními předpisy nebo smluvními dokumenty) a posoudí opodstatněnost Stížnosti či Reklamacie.
 - 5.3. Všichni Pracovníci jsou povinni poskytovat oddělení kontroly Společnosti při vyřizování Stížností a Reklamací maximální součinnost a bezodkladně mu poskytovat veškeré potřebné dokumenty, popisy pracovních postupů, vnitřní předpisy a jakákoliv vysvětlení.
 - 5.4. Společnost je povinna o vyřízení Stížnosti či Reklamacie písemně informovat nejpozději do 30 dní od dne jejich uplatnění.
 - 5.5. Pokud byla Stížnost či Reklamacie vyhodnocena jako opodstatněná, oznámení o jejím vyřízení musí obsahovat informace o způsobu nápravy a odstranění nedostatků.
 - 5.6. Pokud byla Stížnost či Reklamacie vyhodnocena jako neopodstatněná, oznámení o její vyřízení musí obsahovat odůvodnění, proč nebyla Stížnost či Reklamacie uznána.
 - 5.7. V případě opakované Stížnosti či Reklamacie je odpovědný za jejich vyřízení statutární orgán Společnosti a to na základě podkladů připravených Oddělením kontroly Společnosti.

6. Evidence Reklamací

- 6.1. Oddělení kontroly Společnosti vede evidenci Stížností a Reklamací, a to buď v písemné, nebo elektronické formě. Evidence Stížností a Reklamací musí obsahovat údaje:
 - Stížnost či Reklamacie,
 - Datum uplatnění Stížnosti či Reklamacie,
 - Datum a způsob vyřízení Stížnosti či Reklamacie,
 - Pořadové číslo dokladu o uplatnění Stížnosti či Reklamacie,
 - Podklady, na jejichž základě byla Stížnost či reklamacie vyřízena.
- 6.2. Stížnosti a Reklamacie se uchovávají a archivují v souladu se zvláštním vnitřním předpisem Společnosti.

7. Mimosoudní řešení sporů

- 7.1. Uskutečnění podání dle tohoto Reklamačního řádu nebrání Spotřebiteli v možnosti obrátit se se svým podnětem přímo na příslušný státní, či jiný orgán vykonávající dozor či rozhodovací činnost v dané oblasti (např. Česká národní banka, Finanční arbitr, Úřad pro ochranu osobních údajů apod.), nebo v možnosti uplatnit své nároky v rámci nalézacího řízení před příslušným soudem.

7.2. Kontakt na finančního arbitra:

Kancelář finančního arbitra
Legerova 1581/69
110 00 Praha 1
Tel.: +420 257 042 070
E-mail: arbitr@finarbitr.cz
Webové stránky: <https://www.finarbitr.cz/cs/>
ID datové schránky: qr9ab9x

7.3. Orgánem dozoru se rozumí státní instituce, která dohlíží na dodržování zákonem stanovených náležitostí.

Česká národní banka
Na Příkopě 28
115 03 Praha 1
Tel.: +420 224 411 111, zelená linka: 800 160 170
E-mail: podatelna@cnb.cz
Webové stránky: <http://www.cnb.cz/cs/index.html>
ID datové schránky: 8tgaiej

7.4. Orgán kontroly po přechodnou dobu do získání licence

Česká obchodní inspekce
Štěpánská 567/15
120 00 Praha 2
Tel.: +420 296 366
Webové stránky: www.coi.cz
ID datové schránky: x7cab34

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Tento Reklamační řád je k dispozici na webových stránkách Společnosti <https://www.pujckomat.cz/pages/reklamace>.
- 8.2. Společnost si vyhrazuje právo změnit tento Reklamační řád v návaznosti na změnu příslušných právních norem a na změnu své obchodní politiky. Jakékoliv změny Reklamačního řádu zveřejní Společnost na své webové stránce společně s datem účinnosti těchto změn.

9. Účinnost

- 9.1. Tento vnitřní předpis nabývá účinnosti dne 1. 2. 2018.

V Praze den 31. 1. 2018

Ing. Ivette Korandová
Brand Manager

Příloha č. 1 – Formulář reklamace / stížnosti

FORMULÁŘ REKLAMACE / STÍŽNOSTI

Jméno	
Příjmení	
Datum narození	
Ulice	
Město	
PSČ	
Ref. číslo klienta	
Číslo Smluvy o úvěru	
Telefonní číslo	
E-mail	

Důvod reklamace / stížnosti (+návrh řešení):

Přílohy:

V, dne

.....
podpis klienta