

REKLAMAČNÍ ŘÁD

(platnost k datu 1. 8. 2018)

Tento Reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro uplatňování a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti Emma´s credit s.r.o., se sídlem Na bojišti 1472/20, Nové Město, 120 00 Praha 2, IČ 032 99 309, zapsané u Městského soudu v Praze, oddíl C vložka 229796 (dále jen „společnost“).

1. Obecné zásady

1.1. Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro uplatňování a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti a jejich evidenci.

1.2. 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.

1.3. Společnost vede vnitřní evidenci všech přijatých reklamací a stížností, 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. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, který má uzavřenou smlouvu o finančním produktu nebo službě se společností.

2. Náležitosti reklamace a stížnosti

2.1. Reklamace či stížnost musí obsahovat:

- identifikační údaje klienta, především jméno a příjmení klienta, rodné číslo nebo datum narození, dále kontaktní údaje pro komunikaci s klientem (telefonní číslo a/nebo e-mail), korespondenční či kontaktní adresu,
- předmět reklamace a/nebo stížnosti, název produktu nebo služby, které se reklamace a/nebo stížnost týká, popis podstatných skutečností pro posouzení reklamace a/nebo stížnosti, časová posloupnost skutečností souvisejících s předmětem reklamace a/nebo stížnosti atp.
- v případě reklamace a/nebo stížnosti týkající se konkrétní platební transakce také identifikaci účtů/uskutečněných plateb a jejich identifikačních náležitostí a časových údajů,
- vlastnoruční podpis klienta nebo podpis osoby, která je zmocněna k zastupování klienta; v případě podpisu zmocněncem je potřeba doložit ověřenou kopii plné moci,
- kopii smlouvy či jinou písemnou dokumentaci a důkazní prostředky, které prokazují oprávněnost reklamace či stížnosti, popř. alespoň poukázat na dokumentaci či důkazní prostředky, které považuje klient za relevantní.

3. Podání a průběh reklamace

- 3.1. Reklamací či stížností lze podat písemně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu sídla společnosti, Na bojišti 1472/20, Nové Město, 120 00 Praha, telefonicky na číslo 216 216 102 (případně na dalších kontaktech uvedených na webových stránkách společnosti) elektronickou poštou na e-mailovou adresu reklamace@credit-go.cz.
- 3.2. Podání reklamace či stížnosti je bezplatné.
- 3.3. Reklamací či stížností je bezodkladně předána k vyřízení odpovědnému pracovníkovi společnosti.
- 3.4. Reklamací/stížností jsou vyřizovány v pořadí, v jakém byly doručeny společnosti. Lhůta na vyřízení reklamace činí 30 kalendářních dní a začíná běžet dnem doručení reklamace na výše uvedenou poštovní adresu.
- 3.5. Odpovědný pracovník společnosti prověří obsah reklamace či stížnosti provedením kontroly informací a dokumentů připojených k reklamaci či stížnosti a srovná je s dostupnými informacemi a dokumenty společnosti, tj. zjistí a ověří skutečný skutkový stav věci, identifikuje případný rozpor či soulad s právními předpisy, vnitřními předpisy společnosti či smluvními dokumenty, a posoudí opodstatněnost reklamace či stížnosti.
- 3.6. V případě, že podklady dodané klientem nejsou kompletní, vyhrazuje si společnost právo vyzvat klienta k doplnění těchto chybějících údajů. V tomto případě začíná běžet lhůta 30 dní určená k vyřízení reklamace či stížnosti až po řádném dodání chybějících údajů klientem společností. Pokud klient nedoplní údaje do 14 kalendářních dní od chvíle, kdy byl k doplnění společností vyzván, uzavře společnost reklamaci nebo stížnost jako neoprávněnou.
- 3.7. Reklamací/stížností nebude přijata a dále zpracovávána v případě kdy:
 - osoba, která podala reklamaci/stížnost, 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,
 - reklamace či stížnost je podána duplicitně.
- 3.8. Klient bude o výsledku řešení reklamace/stížnosti vždy informován písemně doporučeným dopisem, a to na kontaktní či korespondenční adresu, kterou uvedl v reklamaci či stížnosti, anebo prostřednictvím e-mailu. V případě, že byla reklamace či stížnost vyhodnocena jako opodstatněná, oznámení o jejím vyřízení musí obsahovat také informace o způsobu nápravy a odstranění nedostatků. Pokud žádost bude neopodstatněná, musí oznámení o jejím vyřízení obsahovat odůvodnění, proč nebyla reklamace či stížnost uznána. Za den doručení se považuje den převzetí doporučeného dopisu. Pokud dopis nebude doručen a bude společností vrácen jako nevyzvednutý či nedoručitelný, považuje se za den doručení den, kdy byl dopis vrácen na adresu společnosti.

3.9. V případě, že klient není spokojen s výsledkem řešení reklamace či stížnosti, má právo se do 14 kalendářních dnů od doručení výsledku stížnosti či reklamace písemně odvolat. V tomto případě bude reklamace přezkoumána statutárním orgánem společnosti, a to na základě podkladů připravených odpovědným pracovníkem společnosti. Lhůta na vyřízení odvolání činí 30 kalendářních dnů. Výsledek přezkoumání stížnosti bude zaslán jako konečný závěr obdobně jako v případě podání stížnosti či reklamace v prvním případě.

4. Evidence reklamací

4.1. Oddělení reklamací společnosti vede evidenci reklamací a stížností, a to buď v písemné, nebo elektronické formě. Evidence reklamací a stížností musí obsahovat následující údaje:

- reklamace či stížnost,
- pořadové číslo reklamace či stížnosti
- datum doručení reklamace či stížnosti,
- datum a způsob vyřízení reklamace či stížnosti,
- podklady, na jejichž základě byla reklamace či stížnost vyřízena.

4.2. Reklamace a stížnosti se uchovávají a archivují v souladu se zvláštním vnitřním předpisem společnosti.

5. Závěrečná ustanovení

5.1. Tento Reklamační řád je závazný a zavazuje společnost i její pracovníky k určitému způsobu chování či jednání.

5.2. Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách společnosti a současně je přístupný v sídle společnosti.

5.3. Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dne 1. 8. 2018