

Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací spotřebitelů („Reklamační řád“)

ve smyslu § 15 odst. 2, písm. g) zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru („Zákon“)

Tento Reklamační řád společnosti LeaderFin s.r.o., se sídlem Lužná 716/2, Vokovice, 160 00 Praha 6, IČO: 04440170, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 247761 („Společnost“) stanovuje pravidla evidence a vyřizování stížností a reklamací spotřebitelů.

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů či zákazníků Společnosti a jejich evidenci. Tento Reklamační řád je určen jak pro klienty Společnosti, tak pro zaměstnance Společnosti, kteří mají na starost vyřizování stížností a reklamací. 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.
- 1.2. Zákazníkem nebo klientem se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí spotřebitel ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a Zákona, který má uzavřenou smlouvu o spotřebitelském úvěru.

2. Náležitosti reklamace a stížnosti

- 2.1. Reklamace a stížnost musí obsahovat:
 - jméno a příjmení klienta či obchodní firmu klienta;
 - datum narození nebo rodné číslo, u právnických osob IČO;
 - korespondenční či kontaktní adresu;
 - telefonní či e-mailový kontakt;
 - identifikační údaje produktu, kterého se reklamace, stížnost týká (číslo smlouvy a název produktu);
 - vlastnoruční podpis klienta nebo podpis osoby, která je zmocněna k zastupování klienta (v případě podpisu zmocněncem je potřeba doložit ověřenou kopii plné moci, pokud se nejedná o zákonné zastoupení); a
 - kopii smlouvy či jiné podklady, které prokazují oprávněnost reklamace, stížnosti.

3. Podání a vyřízení reklamace či stížnosti

- 3.1. Reklamaci či stížnost lze podat písemně poštou na adresu sídla Společnosti nebo elektronicky na adresu **doklady@express-credit.cz**. Reklamace je po jejím doručení předána k vyřízení odpovědnému pracovníkovi Společnosti, který do interního systému Společnosti zaznamená datum přijetí a přiřadí reklamaci či stížnosti identifikační číslo, Interní systém spotřebiteli automaticky potvrdí přijetí reklamace či stížnosti a sdělí mu přidělené identifikační číslo.
- 3.2. Reklamace jsou vyřizovány v pořadí, v jakém byly doručeny Společnosti. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dní. Lhůta začíná běžet dnem doručení reklamace na výše uvedenou poštovní či elektronickou adresu.

- 3.3. 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.
- 3.4. Nedoplnění údajů dle předchozího článku nezakládá překážku obrátit se na Společnost opakovaně se stejnou stížností či reklamací v totožné věci.

4. Důvody nepřijetí reklamace či stížnosti

- 4.1. Reklamace nebude přijata a dále zpracovávána v případě, kdy:
- osoba, která podala reklamaci není zákazníkem, klientem Společnosti či zmocněncem na základě plné moci;
 - reklamace či stížnost se netýká nabízených produktů Společnosti;
 - reklamace či stížnost se netýká smluv uzavřených se Společností;
 - podání stížnosti nesplňuje náležitosti reklamace či stížnosti uvedené v bodě 2. „Náležitosti reklamace a stížnosti“; a
 - reklamace či stížnost je podána duplicitně.
- 4.2. O nepřijetí stížnosti či reklamace bude Společnost klienta vždy informovat, popř. ho vyzve k doplnění či opravě stížnosti či reklamace tak, aby byla přípustná.

5. Výsledek řešení reklamace či stížnosti

- 5.1. Klient bude o výsledku řešení reklamace, stížnosti vždy informován písemně doporučeným dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, a to na kontaktní či korespondenční adresu, kterou uvedl v reklamaci či stížnosti. Byla-li reklamace podána prostřednictvím emailu, Společnost odpoví stejným komunikačním prostředkem.
- 5.2. Za den doručení se bere den převzetí doporučeného dopisu. Pokud dopis nebude doručen a bude Společnosti vrácen jako nevyzvednutý či nedoručitelný, považuje se písemnost za doručenou uplynutím 10 dnů ode dne, kdy byla písemnost připravena k vyzvednutí.

6. Podání odvolání

- 6.1. V případě, že klient není spokojen s výsledkem řešení reklamace či stížnosti, má právo se do 14 kalendářních dní od doručení výsledku stížnosti či reklamace písemně odvolat. V tomto případě bude reklamace přezkoumána vedoucím zaměstnancem, popřípadě jednatelem Společnosti. Lhůta na vyřízení odvolání činí 30 kalendářních dní.
- 6.2. Výsledek přezkoumání stížnosti bude zaslán jako konečný závěr obdobně jako v případě podání stížnosti či reklamace v prvním případě.

7. Mimosoudní řešení sporů

- 7.1. Spory mezi klientem a poskytovatelem či zprostředkovatelem spotřebitelského úvěru ze smlouvy o úvěru lze také řešit mimosoudní cestou prostřednictvím finančního arbitra (www.finarbitr.cz). Řízení před finančním arbitrem se řídí zákonem č. 229/2002 sb., o finančním arbitrovi.

8. Orgány dohledu

8.1. Orgány dohledu, na něž se klient může obrátit se svým podnětem, jsou následující:

a) Česká národní banka (www.cnb.cz)

b) Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz)

9. Závěrečná ustanovení

9.1. Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách Společnosti a současně je přístupný v sídle Společnosti. Tento Reklamační řád byl schválen jednatelem Společnosti a je účinný od 30.8.2018.