

REKLAMAČNÍ ŘÁD

platný od 1. 3. 2017

expert ČR, s.r.o., samostatný zprostředkovatel tímto upravuje postup pro podávání a vyřizování reklamací a stížností (dále jen „Reklamační řád“).

1. Vymezení pojmů

Reklamací spotřebitel podává, pokud se domnívá, že SZ (popř. třetí osoba) vůči němu porušila své smluvní či zákonné povinnosti vztahující se k jednotlivým poskytovaným produktům či službám.

Stížnost je projev nespokojenosti spotřebitele a jeho upozornění na nedostatky v postupech SZ a na porušení povinností vyplývajících z obecně závazných právních předpisů.

Spotřebitelem se rozumí osoba, která podává reklamaci nebo stížnost. Může se jednat o stávajícího či potenciálního spotřebitele SZ, příp. o jinou osobu, která se domnívá, že SZ vůči ní porušil své povinnosti, nebo která je nespokojená s jednáním SZ vůči ní.

Poskytovatelem se rozumí smluvní subjekt samostatného zprostředkovatele s oprávněním poskytovat spotřebitelské úvěry a zprostředkovávat příslušná pojištění schopnosti úvěry splácet.

Samostatným zprostředkovatelem (dále jen „SZ“) se rozumí obchodní korporace expert ČR, s.r.o.

Vázaným zástupcem se rozumí obchodní partner SZ, který pro SZ zajišťuje zprostředkování spotřebitelských úvěrů.

2. Jak a kde lze reklamaci a stížnost podat

Reklamací a stížností lze podat:

- osobně, a to v prodejně vázaného zástupce, zastoupeného SZ;
- písemně: expert ČR, s.r.o., U expertu 91, Klíčany, 25069, e-mail: SZ@expert.cz

3. Formální náležitosti reklamace a stížnosti

Při reklamaci/stížnosti uvede spotřebitel:

- své identifikační údaje: jméno a příjmení, rodné číslo, popř. datum narození, adresu, kontaktní údaje (telefon, e-mail);
- předmět reklamace/stížnosti, popis důležitých skutečností, časové údaje;
- typ produktu/služby, ke kterému se reklamace nebo stížnost vztahuje;
- v případě pojištění číslo pojistné smlouvy;
- v případě písemného podání připojí spotřebitel také svůj podpis;
- spotřebitel může navrhnout možné řešení reklamace/stížnosti, případně spotřebitel uvede požadavky na způsob řešení reklamace/stížnosti.

Spotřebitel je oprávněn využít k podání reklamace nebo stížnosti formuláře, které jsou přílohou tohoto Reklamačního řádu a jsou dostupné na webových stránkách SZ. Vždy by tak měl učinit při osobním podání. Podpisem vyplněného reklamačního formuláře spotřebitel potvrzuje správnost v něm uvedených skutečností. Písemné doklady k reklamaci nebo stížnosti je nutno připojit v kopiích. SZ si může vyžádat od spotřebitele předložení originálu nebo úředně ověřené kopie písemného dokladu, případně další dokumenty a důkazní prostředky prokazující tvrzené skutečnosti. Tyto dokumenty by měl spotřebitel SZ dodat bez zbytečného odkladu.

4. Lhůty pro podání reklamace a stížnosti

Reklamací:

Reklamací je nutné podat bez zbytečného odkladu poté, co spotřebitel zjistil skutečnost, která je podnětem k podání reklamace. Reklamací lze uplatnit nejpозději v promlčecí lhůtě.

Reklamací platebních transakcí

V případě reklamací platebních transakcí dle zákona o platebním styku je spotřebitel povinen oznámit reklamaci příslušnému poskytovateli, u které je veden jeho úvěrový účet bez zbytečného odkladu, nejpозději však do 13 měsíců ode dne uskutečnění či neuskutečnění platební transakce, jinak jeho práva ve smyslu uvedeného zákona zaniknou.

Podá-li spotřebitel příslušnému poskytovateli reklamaci platební transakce provedené platebním prostředkem a současně oznamuje zneužití tohoto platebního prostředku nebo požádá-li v rámci podání reklamace o blokaci, je blokace tohoto platebního prostředku uskutečněna v den doručení reklamace příslušnému smluvnímu poskytovateli. Pokud byl zablokovaný platební prostředek vydán k úvěrovému účtu, pak je současně s blokací tohoto platebního prostředku blokováno také další čerpání z úvěrového účtu.

Stížností:

Stížností je vhodné podat bez zbytečného odkladu poté, co se spotřebitel dozvěděl o skutečnosti, která je předmětem stížnosti.

5. Lhůty k vyřízení reklamace a stížnosti

Reklamací:

- SZ vyřídí reklamaci neprodleně, nejpозději do 30 dnů od jejího předání příslušnému smluvnímu poskytovateli;
 - do tohoto termínu se nezapočítává doba od výzvy SZ k dodání doplňujících dokumentů do jejich doručení;
 - v případě reklamace týkající se platební transakce uskutečněné prostřednictvím platební karty/platební nálepky může být délka reklamačního řízení vázána rovněž na pravidla a lhůty stanovené příslušnou karetní asociací (např. MasterCard) či na lhůty pro získání podkladů potřebných k vyřízení reklamace od třetích osob;
- V případě, že nelze reklamaci ve stanovené lhůtě vyřídít, SZ spotřebitele v jejím průběhu písemně informuje o náhradní době, v níž bude reklamací dorešena.

Stížností:

SZ vyřídí stížnost neprodleně, nejpозději do 30 dnů od jejího předání příslušnému smluvnímu poskytovateli. Pokud se stížnost nepodaří v uvedených termínech vyřešit, SZ spotřebitele informuje o důvodech a předpokládaném termínu vyřízení. Stejná pravidla jako u reklamace platí rovněž i v případě doplňujících dokumentů, které si SZ vyžádá při vyřizování stížnosti.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

platný od 1. 3. 2017

6. Informace o vyřízení reklamace a stížnosti

SZ zašle spotřebiteli informaci o výsledku šetření a rozhodnutí o podané reklamaci, resp. stížnosti písemně nebo elektronicky, dle povahy věci a způsobu uplatnění reklamace/stížnosti.

V případě, že SZ spotřebitele vyzve k doplnění podání a spotřebitel podání ve stanovené lhůtě nedoplní, vyřídí je SZ podle dodaných údajů pouze v případě, bude-li to možné. Pokud na základě neúplného podání není vyřízení reklamace/stížnosti možné, SZ v tomto smyslu spotřebitele informuje.

SZ má právo odmítnout zahájení šetření reklamace, resp. nezabývat se stížností v případě, že ve věci bylo zahájeno řízení před soudem, finančním arbitrem či jiným orgánem mimosoudního řešení sporů nebo Českou národní bankou nebo bylo ve věci příslušným orgánem již pravomocně rozhodnuto. Důvody odmítnutí SZ spotřebiteli oznámí.

Náklady spojené s reklamačním řízením nese SZ. V případě zjevně neoprávněné reklamace/stížnosti je však SZ oprávněn požadovat po spotřebiteli náhradu nákladů uplatněných v souvislosti s vyřizováním reklamace/stížnosti třetími stranami (např. poplatky uplatněné příslušnou karetní asociací).

Nesprávné označení podání, tj. případná záměna pojmů „stížnost“ a „reklamace“ a z toho vyplývající důsledky (např. užití nesprávného formuláře), není samo o sobě důvodem pro odmítnutí podání SZ.

7. Nesouhlas spotřebitele s výsledkem reklamačního řízení

V případě, že spotřebitel nesouhlasí s rozhodnutím SZ, má právo obrátit se písemně s následnou reklamací, resp. stížností na příslušného smluvního poskytovatele, též v případě operace (ne)provedené prostřednictvím platební karty/platební nálepky na oddělení, které rozhodnutí/výsledek reklamačního řízení spotřebiteli oznámilo. Následná reklamace/stížnost nemá odkladný účinek. Pro její vyřízení platí lhůty jako pro původní reklamaci/stížnost podle tohoto Reklamačního řádu.

Nesouhlasí-li spotřebitel s tímto následným rozhodnutím SZ, má právo:

- obrátit se na Finančního arbitra, který je oprávněn k řešení spotřebitelských sporů v oblasti finančních služeb (např. spory týkající se nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru, spory týkající se poskytování platebních služeb apod.), podáním uplatněným na adrese Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1 nebo na webových stránkách www.finarbitr.cz;
- podat podnět na zahájení správního řízení u České národní banky na adrese Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1;
- pro řešení případných sporů ze smluv uzavřených on-line, využít platformu pro řešení spotřebitelských sporů, zřízenou Evropskou komisí, dostupnou na internetových stránkách www.ec.europa.eu/consumers/odr/;
- řešit spor před jiným orgánem mimosoudního řešení sporů, a to v rámci jím zákonem svěřených pravomocí;
- v případě reklamace/stížnosti týkající se ochrany osobních údajů obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7;
- ve všech případech, rovněž v případě nesouhlasu s vyřízením reklamace, má spotřebitel právo uplatnit své požadavky u příslušného soudu.

8. Reklamace týkající se sjednaného pojištění

Reklamaci týkající se pojištění schopnosti splácet úvěr, případně jiného pojištění zprostředkovaného poskytovatelem, byla-li uplatněna u SZ, předá SZ přes příslušného poskytovatele příslušné smluvní pojišťovně a poskytne k jejímu prověření potřebnou součinnost. Další postup při vyřizování reklamace, včetně jejího výsledku, je plně v kompetenci pojišťovny, která reklamaci vyřizuje přímo se spotřebitelem.

Týká-li se reklamace činnosti poskytovatele jako pojišťovacího zprostředkovatele, má spotřebitel právo obrátit se na orgán dohledu nad činností pojišťovacích zprostředkovatelů: v České republice na Českou národní banku se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

9. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem 1. 3. 2017. Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách SZ www.expert.cz. Reklamační řád je k nahlédnutí u všech vázaných zástupců SZ. SZ si vyhrazuje právo změnit jednotlivá ustanovení tohoto Reklamačního řádu v závislosti na změně příslušných právních norem, změně pravidel pro reklamaci transakcí příslušných karetních asociací nebo změně své obchodní politiky. Změny SZ zveřejní na webových stránkách a zpřístupní u svých vázaných zástupců nejpozději v den jejich účinnosti.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

platný od 1. 3. 2017

FORMULÁŘ PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Jméno a příjmení spotřebitele:	
Adresa:	
Tel.: E-mail:	
Datum narození/rodné číslo:	
Datum události, která je předmětem stížnosti:	
Popis skutečnosti, která je předmětem stížnosti:	
Seznam přiložených dokladů v kopiích:	
Podpis spotřebitele:	
Jméno a podpis zaměstnance vázaného zástupce, přijímajícího stížnost (je-li stížnost podána spotřebitelem osobně):	

REKLAMAČNÍ ŘÁD

platný od 1. 3. 2017

REKLAMAČNÍ FORMULÁŘ

Jméno a příjmení klienta:	
Adresa:	
Tel.: E-mail:	
Rodné číslo:	
Typ produktu:	
Identifikace produktu:	
Alespoň 2 z následujících parametrů: číslo platební karty, virtuální karty nebo platební nálepky; přidělený variabilní symbol, číslo účtu, číslo příslušné produktové smlouvy.	
V případě reklamace týkající se pojištění, číslo pojistné smlouvy.	
Datum uskutečnění reklamované operace:	
Místo uskutečnění reklamované operace:	
Popis reklamované operace:	
Autorizační číslo blokace platebního prostředku (tj. blokační kód), byl-li blokován telefonicky z podnětu klienta:	
Seznam přiložených dokladů v kopiích:	
Místo a datum podání reklamace:	
Prohlašuji, že výše uvedené údaje odpovídají skutečnosti.	
Jméno a podpis zaměstnance vázaného zástupce, přijímajícího reklamaci (je-li reklamace podána spotřebitelem osobně):	