

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

(platnost k datu 01.03.2018)

Tento reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací klientů společnosti PERFECT CREDIT, a.s., se sídlem Karlovo nám. 34/28, 674 01 Třebíč, IČ 017 69 600, zapsané u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 7973 (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. Tuto evidenci Společnost archivuje řádným způsobem.
- 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,
  - byla-li uzavřena, tak číslo smlouvy, které se reklamace či stížnost týká,
  - vlastnoruční podpis klienta nebo podpis osoby, která je zmocněna k zastupování klienta,
  - kopii smlouvy či jiné podklady, které prokazují oprávněnost reklamace či stížnosti.

### 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 smluvní a komunikační podpory společnosti.
- 3.3. Reklamace jsou vyřizovány v pořadí, v jakém byly doručeny společnosti. Lhůta na vyřízení reklamace činí 30 kalendářních dní, pokud se společnost s klientem nedohodne na delší lhůtě. Lhůta 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 společnosti.
- 3.5. Reklamace nebude přijata a dále zpracovávána v případě, kdy:

- osoba, která podala reklamaci, není klientem společnosti či zmocněncem na základě plné moci,
  - reklamacie či stížnost se netýká nabízených produktů společnosti,
  - podaná reklamacie nesplňuje náležitosti reklamacie uvedené v článku 2 a ani po výzvě společnosti nebyly náležitosti doplněny, reklamacie či stížnost týkající se stejného předmětu je podána opakovaně, a to za předpokladu, že reklamacie či stížnost byla společností dříve věcně vyřízena a nepřináší žádné nové skutečnosti, o čemž bude klient informován.
- 3.6. Klient bude o výsledku řešení reklamacie 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.
- 3.7. V případě, že klient nebude spokojen s výsledkem řešení reklamacie či stížnosti, je oprávněn podat opravný prostředek k Finančnímu arbitrovi České republiky, <https://www.finarbitr.cz>

#### **4. Závěrečná ustanovení**

- 4.1. Postup podávání reklamací a stížností je závazný pro všechny klienty společnosti a pracovníky společnosti.
- 4.2. Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách společnosti a současně je přístupný klientům v sídle společnosti.
- 4.3. Tento reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dne 1. 3. 2018.