

Reklamační a stížností

Reklamační řád vydaný vázaným zprostředkovatelem spotřebitelského úvěru Finepo Gold s.r.o., se sídlem: Bartošova 45, 76001 Zlín, IČ: 07873735, zapsaná ve veřejném rejstříku u Krajského soudu v Brně, spisová značka: C 110629; Sídlo: Bartošova 45, 760 01 Zlín (dále jen „VZ“).

I. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád upravuje postupy, práva a povinnosti při uplatňování reklamací a podání stížností ze strany zákazníků. Pokud je Zákazník přesvědčen, že zprostředkování finanční služby nebylo poskytnuto podle příslušných právních předpisů nebo není se zprostředkováním finanční služby spokojen, může podat reklamaci nebo stížnost. Poznatky a informace získané při přijímání a vyřizování reklamací a stížností zákazníky, jakož i zájemce o spotřebitelský úvěr pro vázaného zprostředkovatele Finepo Gold s.r.o. jsou jedním z prostředků pro zvyšování kvality zprostředkování finančních služeb.

II. Vymezení pojmů a základní principy

1. Reklamační je podání, kterým se zákazník domáhá vůči VZ nápravy kvality konkrétní služby poskytované VZ z důvodu nedodržení povinností vyplývajících pro VZ ze zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru nebo zákona č. 634/1992 Sb., ochraně spotřebitele nebo vyplývajících z jiných obecně závazných právních předpisů. Za reklamaci se nepovažuje podání zákazníka nesporného charakteru (např. žádost o vydání náhradní evidence splátek).
2. Stížnost je podání zákazníka směřující vůči jednání VZ, která poukazuje na nedostatky v postupech, případně směřuje vůči způsobu poskytování informací či obsahu poskytnutých informací v komunikaci se zákazníkem. Stížnost se zpravidla týká procesní stránky zprostředkování spotřebitelského úvěru. Pokud není uvedeno jinak, pro náležitosti stížností, postupy a lhůty pro jejich vyřízení platí přiměřené ustanovení článků tohoto reklamačního řádu, které upravují reklamace.
3. Reklamační řád je tento dokument upravující postupy, vzájemná práva a povinnosti VZ jako zprostředkovatele a zákazníka jako spotřebitele v rámci reklamačního řízení.
4. Reklamační řízení je řízení, které vede VZ se zákazníkem na základě uplatnění nároku zákazníka z vad zprostředkování finanční služby a kvality služby v rozsahu a způsobem dle příslušných právních předpisů a tohoto reklamačního řádu.
5. Vyřízení reklamace je ukončení reklamačního řízení vyhověním nebo zamítnutím reklamace.
6. Zákazník (spotřebitel) je pro účely tohoto reklamačního řádu fyzická osoba, která požádala o zprostředkování spotřebitelského úvěru.
7. VZ je právnická osoba, která zprostředkovává spotřebitelské úvěry dle § 2 odst. 1 a 2 zákona č.257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru na základě registrace a povolení ČNB.

III. Podmínky reklamace

1. Každý zákazník má právo na službu v běžné kvalitě při splnění všech podmínek stanovených příslušnými právními předpisy. Každý zákazník má právo na podání reklamace, uplatnění nároků z vad poskytnuté služby, nárok na náhradu škody, právo na informace a ochranu ekonomických zájmů a na podání podnětů a stížností orgánům dozoru, dohledu a kontroly. Každý zákazník má právo na ochranu před nepřiměřenými podmínkami ve spotřebitelských smlouvách.
2. Reklamací se rozumí uplatnění nároku zákazníka jako uživatele služeb na prošetření vhodnosti a kvality služeb poskytovaných VZ a uplatnění odpovědnosti za vady produktů a služeb.

3. Reklamací může uplatnit:

- zákazník, pokud o poskytnutí služby spojené s domáháním se nápravy ve věci vhodnosti či kvality poskytnuté služby;
- zákazník se domáhá nápravy, pokud jde o informaci o službě nebo upozorňuje na nedostatky v postupech.

IV. Uplatnění a vyřízení reklamace

1. Zákazník je oprávněn podat reklamaci vždy, když to uzná za vhodné.

2. Zákazník je povinný v reklamaci určitě a srozumitelně uvést reklamovanou událost nebo skutečnost, kterou namítá, a své tvrzení také prokázat, zejména předložením relevantních dokumentů a poskytnutím ověřitelných informací.

3. Reklamace tak musí obsahovat alespoň:

- údaje zákazníka v takovém rozsahu, aby bylo možné zákazníka identifikovat a informovat ho o vyřízení reklamace (jméno, příjmení, adresa pro doručování, e-mail, telefon);
- dostatečný popis události nebo skutečnosti, kterou zákazník reklamuje s uvedením případných dat, částek nebo jiných údajů;
- další relevantní údaje;
- případnou dokumentaci.

4. Pokud VZ nebudou předloženy spolu s reklamací předloženy výše uvedené informace a příslušná dokumentace, tak aby mohla být reklamace vyřešena, VZ vyzve zákazníka k jeho odstranění.

5. VZ je povinen takto uplatněnou a případně doplněnou reklamaci přijmout a rozhodnout o její oprávněnosti a vyřídit ji ve lhůtách stanovených dále v tomto reklamačním řádu. Lhůty rozhodné pro vyřízení reklamace začínají běžet až ode dne, kdy byly VZ prokázány všechny skutečnosti, které zákazník v reklamaci uvádí a jejichž prokázání ze strany zákazníka je nezbytné pro řádné vedení reklamačního řízení. Za účelem doplnění informací potřebných pro rozhodnutí o reklamaci je VZ oprávněn kontaktovat zákazníka a žádat o doplnění nezbytných údajů formou a způsobem stanovených VZ.

6. Pokud zákazník ve stanoveném termínu 30 dnů reklamaci nedoplní a z tohoto důvodu není možné reklamaci objektivně ze všech hledisek posoudit, nebude se VZ reklamací zabývat, o tomto je povinen VZ zákazníka ve výzvě k doplnění řádně poučit.

7. Pokud VZ uzná, že jde o oprávněnou reklamaci, tedy, že na straně VZ skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který zákazník v reklamaci uvádí, je povinen reklamaci vyhovět v rozsahu požadovaném zákazníkem a provést potřebné kroky k nápravě vadného stavu. V případě, že na straně VZ nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které zákazník v reklamaci uvádí, je povinen reklamaci zamítnout jako neopodstatněnou.

8. Zákazník může podat reklamaci jedním z následujících způsobů:

- písemně na korespondenční adresu kanceláře: Finepo Gold s.r.o., se sídlem: Bartošova 45, 76001 Zlín
- zasláním emailu na finepogold@gmail.com;
- osobně v kanceláři Finepo Gold s.r.o., se sídlem: Bartošova 45, 76001 Zlín (o tomto musí být sepsán písemný záznam).

V. Postup při vyřizování reklamací

1. VZ je povinen zákazníkovi vydat písemné potvrzení o uplatnění reklamace, kde je uvedeno: kdy, obsah a jakým způsobem bude reklamace vyřízena. Potvrzení o uplatnění reklamace musí být doručena bez zbytečného odkladu (stejným způsobem, jak byla doručena), nejpozději však spolu s dokladem o vyřízení reklamace. Potvrzení o uplatnění

reklamacce se nemusí doručovat, pokud má zákazník možnost prokázat uplatnění reklamacce jiným způsobem.

2. VZ je povinen při podání reklamacce poučit zákazníka o jeho právech v rámci reklamačního řízení v souladu s právními předpisy a na základě rozhodnutí zákazníka, které z těchto práv uplatňuje a následně bez zbytečného odkladu o vyřízení reklamacce.

3. VZ je povinen rozhodnout o vyřízení reklamacce zákazníka do 30 dnů ode dne uplatnění řádné reklamacce.

4. VZ je povinen vyřídit reklamaci včas a doručit potvrzení o výsledku zákazníkovi nejpozději poslední den lhůty podle tohoto reklamačního řádu. Potvrzení o výsledku vyřízení reklamacce musí obsahovat datum, způsob vyřízení, provedení kroků k nápravě a době jejich trvání nebo písemné odůvodnění zamítnutí reklamacce.

5. VZ doručí informaci o výsledku vyřízení reklamacce zákazníkovi.

6. Pokud zákazník nebude s vyřízením reklamacce spokojen, je oprávněn se obrátit na:

- poskytovatele služby/úvěru

- ČOI, Štěpánská 15, 12000 Praha 2

- ČNB, Na Příkopě 28, 11503 Praha 1

- Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 11000 Praha 1

VI. Všeobecná ustanovení

1. VZ vede evidenci o reklamacích a je povinen ji na požádání předložit orgánu dohledu.

2. Evidence o reklamacích musí obsahovat zejména údaje o:

- datu uplatnění reklamacce;

- datu a způsobu vyřízení reklamacce;

- pořadovém čísle dokladu o uplatnění reklamacce.

3. Pokud VZ jedná při vyřizování podání s osobou odlišnou od osoby zákazníka, je oprávněn a povinen požadovat hodnověrné prokázání oprávnění na zastupování zákazníka (předložením originálu nebo ověřené kopie plné moci k zastupování a platného dokladu totožnosti).

4. Náklady spojené s vyřízením reklamacce snáší VZ. Zákazník má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním reklamacce. Vyřízením reklamacce není dotčeno právo zákazníka na náhradu škody podle zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník a dalších právních předpisů.

5. VZ je oprávněn, zejména v závislosti na změnách příslušných právních předpisů, tento reklamační řád jednostranně změnit nebo úplně nahradit. Úplné znění reklamačního řádu se zpracovanými změnami VZ zveřejňuje nejpozději v den účinnosti v kanceláři Finepo Gold s.r.o., se sídlem: Bartošova 45, 76001 Zlín.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 20.12.2021.

Schválil Finepo Gold s.r.o.