

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

(platnost k datu 17. 7. 2018)

Tento reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací klientů společnosti MINIHOTOVOST, SE, se sídlem náměstí T. G. Masaryka 2392/17, 690 02 Břeclav, IČ 04355211, zapsané u Krajského soudu v Brně, pod sp. zn. H 602 (dále jen „společnost“).

### **1. Obecné zásady**

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.

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, a dále také potenciální klient společnosti.

V případě, že ze strany společnosti nebude reklamaci či stížnosti vyhověno, nepozbývá klient právo obrátit se na společnost s novou reklamací či stížností ve stejné věci. Společnost má právo nepřijmout opakovanou reklamaci či stížnost v téže věci pouze v případě, že reklamace či stížnost byla již společností věcně vyřízena a nová reklamace či stížnost nepřináší žádné nové skutečnosti.

### **2. Náležitosti reklamace a stížnosti**

Reklamace či stížnost musí obsahovat:

- jméno a příjmení klienta,
- datum narození nebo rodné číslo klienta,
- bydliště či kontaktní adresu klienta,
- telefonní a e-mail na klienta,
- číslo smlouvy v případě, že se reklamace či stížnost týká již uzavřené smlouvy vlastnoruční podpis klienta nebo podpis osoby, která je zmocněna k zastupování klienta,
- jiné podklady, které prokazují oprávněnost reklamace či stížnosti.

### **3. Podání a průběh reklamace**

Reklamaci či stížnost lze podat písemně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu sídla společnosti nebo elektronicky na e-mailovou adresu [info@minihotovost.cz](mailto:info@minihotovost.cz).

Reklamace je předána k vyřízení odpovědnému pracovníkovi společnosti.

Reklamace jsou vyřizovány v pořadí, v jakém byly doručeny společnosti. Lhůta na vyřízení reklamace činí 30 kalendářních dní a začíná běžet dnem doručení reklamace do sídla společnosti.

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 společností. Pokud klient nedoplní údaje do 14 kalendářních dní od chvíle, kdy byl společností vyzván, uzavře společnost reklamaci nebo stížnost jako neoprávněnou.

Reklamace nebude přijata a dále zpracovávána v případě, kdy:

- osoba, která podala reklamaci, není klientem či potenciálním 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,
- se reklamacie či stížnost týká stejného předmětu, který již společnost věcně vyřídila a zároveň reklamacie či stížnost nepřináší žádné nové skutečnosti.

Pověřený pracovník společnosti ve stanovené lhůtě zašle klientovi písemné stanovisko, jehož součástí bude vždy:

- jasné a srozumitelné stanovisko společnosti o oprávněnosti či neoprávněnosti podané reklamacie či stížnosti,
- odůvodnění uvedeného stanoviska s ohledem na zjištěné skutečnosti, především důvody a zjištění, které byly rozhodující pro rozhodnutí o oprávnění stížnosti,
- vypořádání všech bodů reklamacie či stížnosti,
- informace, že klient v případě nevyhovění reklamacie či stížnosti nepozbývá právo obrátit se na společnost s novou reklamací či stížností ve stejné věci.
- informace, že společnost má právo nepřijmout opakovanou stížnost či reklamaci v téže věci pouze v případě, že reklamacie či stížnost byla již společností věcně vyřízena, a nová reklamacie či stížnost nepřináší žádné nové skutečnosti,
- v případě oprávněné reklamacie či stížnosti rovněž opatření, která byla v dané věci ve vztahu ke klientovi přijata, aby byla sjednána náprava závadného stavu,
- v případě neoprávněné reklamacie či stížnosti uvede pověřený pracovník v odpovědi rovněž poučení o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a to prostřednictvím podání podnětu k Finančnímu arbitrovi, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).

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, popř. prostřednictvím emailu na jím uvedenou emailovou adresu. Za den doručení se považuje den převzetí doporučeného dopisu, popř. den odeslání emailu. 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.

#### **4. Závěrečná ustanovení**

Postup podávání reklamací a stížností je závazný pro všechny klienty společnosti a pracovníky společnosti.

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

Tento reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dne 17. 7. 2018.