

## Reklamační řád společnosti PROFI CREDIT Czech, a.s.

Reklamacie či stížnost je forma uplatnění práv z odpovědnosti společnosti PROFI CREDIT Czech, a.s. (dále také jen "společnost") za porušení povinností vyplývajících ze závazkového vztahu.

**Reklamací, stížností** se rovněž rozumí vyjádření nesouhlasu klienta s postupem nebo činností společnosti, zaměstnanců, externích spolupracovníků nebo dalších spolupracujících osob.

### 1. Způsob a forma podání reklamacie

Reklamacie může klient podat:

- písemnou formou – na adresu: PROFI CREDIT Czech, a.s., nábřeží Závodu míru 2739, 530 02 Pardubice
- elektronickou formou – emailem na adresu: [stiznosti@proficredit.cz](mailto:stiznosti@proficredit.cz)
- osobně v písemné podobě – v kanceláři příslušném regionálním ředitelství
- u smluv uzavíraných prostřednictvím zabezpečené klientské zóny nacházející se na internetové adrese [www.razdvapujcka.cz](http://www.razdvapujcka.cz) (dále též jen „Klientská zóna“) také prostřednictvím této Klientské zóny

Reklamacie musí obsahovat:

#### Identifikaci klienta - reklamujícího

- jméno, příjmení a datum narození u fyzické osoby, u fyzické osoby – podnikatele dále IČO, u právnické osoby název/obchodní firma, IČO, sídlo, jméno a příjmení zastupující osoby
- číslo úvěrové smlouvy, které se reklamacie týká
- kontaktní adresu nebo e-mailové spojení

#### Předmět reklamacie

- popis s doložením dokumentace a dalších podstatných údajů k reklamované službě
- případně další náležitosti dle konkrétního produktu

Společnost je oprávněna vyzvat klienta k doplnění. Pokud klient reklamacie ve stanovené lhůtě nedoplní, vyřídí společnost reklamacie podle dodaných údajů.

### 2. Oprávněnost reklamacie

Za reklamacie se nepovažuje podnět osoby, která není oprávněná jej podat dle příslušných právních předpisů. Společnost se nezabývá opakovanou reklamací, ve které klient neuvedl nové skutečnosti.

Reklamacie může podat klient společnosti, tj. osoba, mezi kterou a společností existuje smluvní vztah na základě uzavřené smlouvy o úvěru, případně spoluúčastník nebo osoba, která za ně jedná na základě zplnomocnění.

### 3. Vyřízení reklamacie

Reklamacie se považuje za doručenou dnem přijetí emailu nebo pošty na centrálu společnosti nebo regionální ředitelství. U reklamacie podané prostřednictvím osobní stránky Klienta v Klientské zóně se reklamacie považuje za doručenou v následující pracovní den po jejím podání.

Uplatnění reklamace klientem nezabavuje klienta řádně plnit své povinnosti vůči společnosti po celou dobu řešení reklamace.

- Klient má právo na vyřízení reklamace nejpozději do 30 dnů od jejího přijetí společností.
- V případě, že výše uvedenou lhůtu nebude možné dodržet, PROFI CREDIT Czech, a.s. odešle klientovi předběžnou odpověď, ve které budou popsány důvody prodloužení s odpovědí na stížnost a uvedena lhůta, do kdy bude klientovi poskytnuta konečná odpověď.

Společnost je povinna informovat klienta o způsobu vyřízení reklamace písemně na adrese uvedené v reklamaci, na korespondenční adresu klienta dle uzavřené smlouvy nebo e-mail či prostřednictvím osobní stránky Klienta v Klientské zóně.

#### **4. Nesouhlas klienta s výsledkem reklamace**

V případě, že klient nesouhlasí s výsledkem reklamace, má právo se obrátit písemně na společnost PROFI CREDIT Czech, a.s. s následnou reklamací. Následná reklamace nemá odkladný účinek. Klient může případně kontaktovat příslušný správní orgán pro tzv. mimosoudní řešení sporů. V zákonem stanovených případech (včetně sporů ze smluv o spotřebitelském úvěru) se jedná o Finančního arbitra ČR, jehož působnost je vymezena zákonem č.229/2002 Sb. ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)).

#### **5. Závěrečná ustanovení**

Reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem a je k dispozici na [www.proficredit.cz](http://www.proficredit.cz), na recepci centrály společnosti a kancelářích regionálních ředitelství. Společnost je oprávněna v souvislosti se změnou právních předpisů reklamační řád upravovat a měnit.

Tento reklamační řád je účinný ode dne 1. 2. 2018.