

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

Reklamacie je forma uplatnění práv z odpovědnosti společnosti PROFÍ CREDIT Czech, a.s. za porušení povinností vyplývajících ze závazkového vztahu.

**Reklamací, stížností** se 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: PROFÍ CREDIT Czech, a.s., nábřeží Závodu míru 2739, 530 02 Pardubice
- elektronickou formou – emailem na adresu: [proficredit@proficredit.cz](mailto:proficredit@proficredit.cz)
- osobně v písemné podobě – v kanceláři příslušném regionálním ředitelství

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 je 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 spoludlužník nebo osoba, která za něj jedná na základě zplnomocnění
- právní zástupce klienta nebo spoludlužníka

### 3. Vyřízení reklamacie

Reklamacie se považuje za doručenou dnem přijetí emailu nebo pošty na centrálu společnosti nebo regionální ředitelství.

Uplatnění reklamacie klientem nezbavuje klienta řádně plnit své závazky vůči společnosti po celou dobu řešení reklamacie.

Klient má právo na vyřízení reklamace nejpozději do 30 dnů od jejího podání. V odůvodněných případech může společnost lhůtu prodloužit, o tom však musí klienta informovat. Společnost je povinna informovat klienta o způsobu vyřízení reklamace písemně na adrese uvedené v reklamaci, na korespondenční adresu klienta dle uzavřené smlouvy nebo email, kterým byla stížnost doručena.

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

V případě, že klient nesouhlasí s výsledkem reklamace, má právo se obrátit písemně na společnost PROFÍ CREDIT Czech, a.s. s následnou reklamací. Následná reklamace nemá odkladný účinek. Případně může kontaktovat příslušný správní orgán pro tzv. mimosoudní řešení sporů. V zákonem stanovených případech 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 1.7.2016.