

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

Reklamací se rozumí řádně učiněné podání osoby, která k tomu, aby je učinila, má oprávněný důvod, a jímž si stěžuje na kvalitu společností poskytovaných služeb.

Stížností se rozumí řádně učiněné podání osoby, která k tomu, aby je činila, má oprávněný důvod, a jímž si stěžuje na jednání osoby zastupující společnost zejm. jejího zprostředkovatele, inkasního pracovníka, nebo zaměstnance.

Reklamace a stížnosti jsou dále společně označovány jako „reklamace“.

### 1. Způsob a forma podání reklamace

Reklamaci může klient podat:

- písemnou formou nebo osobně – na adrese: PROFÍ CREDIT Czech, a.s., nábřeží Závodu míru 2739, 530 02 Pardubice nebo na pobočkách společnosti
- elektronickou formou – emailem na adresu: [stiznosti@proficredit.cz](mailto:stiznosti@proficredit.cz) nebo zprávou do datové schránky
- telefonicky – na infolinku společnosti

Reklamace 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 reklamace týká (nemá-li stěžovatel žádný smluvní vztah se společností, tento údaj se neuvádí)
- kontaktní adresu nebo e-mailové spojení

#### Předmět reklamace

- popis s doložením dokumentace a dalších podstatných údajů k reklamované službě
- případně další náležitosti dle konkrétního produktu (není-li či v minulosti nebyl stěžovatel ve smluvním vztahu se společností uvede se pouze popis všech podstatných okolností souvisejících s podávanou stížností)

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

### 2. Oprávněnost reklamace

Za reklamaci se nepovažuje podnět osoby, která není oprávněná jej podat dle příslušných právních předpisů. Společnost také pouze vyrozumí reklamujícího o skutečnosti, že se jedná o opakovanou reklamaci, o které již v minulosti věcně rozhodla (tj. společnost rozhodla, zda je reklamace oprávněná či neoprávněná), pokud klient neuvedl nové skutečnosti.

Reklamaci/stížnost může podat klient společnosti, případně spoluúčastník nebo osoba, která za ně jedná na základě zmocnění. Klientem se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí jakákoli osoba, která je ve smluvním vztahu se společností, či osoba, která není ve smluvním vztahu se společností za předpokladu, že tato osoba jakýmkoli způsobem jednala/jedná se společností o uzavření smluvního

vztahu a tato stížnost se týká tohoto jednání, či osoba, která v minulosti byla ve smluvním vztahu se společností a stížnost se týká tohoto smluvního vztahu.

Stěžovatel může podat reklamaci v té samé záležitosti opakovaně. Je-li podnět vyhodnocen jako neoprávněný, jakož i je-li vyhodnocen jako oprávněný, obdrží stěžovatel vyjádření ve lhůtě, která je uvedena v čl. 3.

Podání reklamace, opakované reklamace či stížnosti není zpoplatněno.

### **3. Vyřízení reklamace**

Reklamace se považuje za doručenu dnem přijetí emailu, pošty, datové zprávy, telefonicky na infolinku společnosti nebo osobně na centrále společnosti nebo pobočkách společnosti.

Uplatnění reklamace klientem nezbavuje klienta závazku 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 prodlení 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 na 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 PROFI CREDIT Czech, a.s. s opakovanou/následnou reklamací. Ani tato opakovaná reklamace nemá odkladný účinek.

Klient může rovněž 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)). Klient je dále oprávněn obrátit se na Českou národní banku, která vykonává dohled nad poskytovateli spotřebitelských úvěrů: Česká národní banka, adresa Na Příkopě 864/28, 115 03 Praha; telefonní číslo 224 411 111, fax 224 412 404; zelená linka 800 160 170; elektronická podatelna D datové schránky: 8tgaiej, podatelna@cnb.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 na pobočkách společnosti. Společnost je oprávněna v souvislosti se změnou právních předpisů reklamační řád upravovat a měnit.