

Reklamační řád

Článek 1 Obecná část

- A. Tento reklamační řád upravuje problematiku vyřizování stížností, reklamací a ostatních podání (dále i jen jako „**podání**“) klientů společnosti Simfina a.s., IČ: 248 23 546, sídlem Praha 10, Počernická 509/85, Malešice, PSČ: 108 00, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 17020, a osob, které se z jakéhokoli důvodu jejím klientem nestaly (dále i jen jako „**klient**“ či „**klienti**“), zejména stanoví standardizovaný postup při jejich vyřizování.

Článek 2 Oprávněnost podání

- A. Podání je oprávněn učinit každý klient, a to zejména pokud se domnívá, že se společnost vůči němu dopustila porušení jakékoli své zákonné nebo smluvně stanovené povinnosti, či jiného deklarovaného závazku, že jednání zaměstnance společnosti nebylo vhodné nebo přiměřené situaci, nebo v případě, že upozorňuje na nedostatky v činnosti společnosti, možnost zlepšení její činnosti či zkvalitnění poskytovaných služeb.
- B. Jestliže zaměstnanec společnosti jedná při vyřizování podání učiněného za klienta s osobou odlišnou od klienta, je povinen požadovat hodnověrné prokázání oprávnění k zastupování klienta (např. předložením kopie plné moci k zastupování).
- C. Za oprávněná podání se považují případy, v nichž se společnost vůči klientovi dopustila porušení obecně závazných právních předpisů nebo smluvních povinností, či jiných deklarovaných závazků, jakož i případy, v nichž jednání zaměstnance společnosti nebo jejího obchodního partnera nebylo vhodné, slušné nebo přiměřené situaci. Oprávněné podání zakládá nárok klienta na zjednání nápravy, náhradní plnění, případně též na náhradu způsobené újmy.
- D. O oprávněnosti podání a o konkrétním způsobu jeho vyřízení rozhodne společnost.

Článek 3 Způsob podání

- A. Podání lze uskutečnit v listinné podobě, telefonicky, elektronicky či e-mailem.
- B. Adresátem podání je společnost. Podání je třeba doručit společnosti takto:
- listinné podání - na adresu sídla společnosti Praha 10, Počernická 509/85, Malešice, PSČ: 108 00;

- b) osobní podání na adrese sídla společnosti Praha 10, Počernická 509/85, Malešice, PSČ: 108 00;
- c) telefonické podání - na telefonní číslo 702 034 931;
- d) e-mailové podání na e-mailovou adresu info@simplepujcka.cz;
- e) elektronickým podáním na internetových stránkách společnosti.

Článek 4

Náležitosti podání

A. Podání musí být dostatečně určité pro to, aby bylo možné se jím zabývat.

B. Podání musí obsahovat tyto minimální náležitosti:

- a) identifikaci klienta, respektive jeho zástupce - jméno a příjmení, název nebo obchodní firma, adresa bydliště či sídla, včetně čísla smlouvy uzavřené mezi klientem a Společností, pokud taková smlouva byla uzavřena;
- b) kontaktní údaje klienta, respektive jeho zástupce;
- c) předmět podání – čeho se podání týká, co je společnosti vytýkáno, čeho se klient domáhá včetně vylíčení relevantních skutečností a okolností týkajících se předmětu podání;
- d) údaje o osobách – jména a příjmení či jiné indicie k určení všech osob jednajících v předmětu podání jménem, respektive v zastoupení společnosti i klienta.

Článek 5

Lhůty pro uplatnění podání

A. Podání je třeba uplatnit pokud možno co nejdříve poté, co nastala či měla nastat skutečnost, která je předmětem podání.

Článek 6

Lhůta pro vyřízení reklamace či stížnosti

A. Společnost vyřídí podání (včetně realizace přijatého rozhodnutí) a o výsledku informuje klienta v co nejkratší lhůtě, maximálně však do 30 dnů ode dne přijetí podání.

Článek 7

Práva a povinnosti klienta

- A. Klient má právo být ve lhůtě dle tohoto reklamačního řádu vyrozuměn o oprávněnosti či neoprávněnosti svého podání, jakož i o jeho vyřízení a o způsobu tohoto vyřízení.
- B. Klient je oprávněn uplatňovat podání v souladu s tímto reklamačním řádem.
- C. Klient je povinen poskytnout společnosti součinnost nezbytnou k vyřízení podání, zejména ji včas, úplně a pravdivě informovat o skutečnostech významných pro posouzení podání a poskytnout jí podklady potřebné pro jeho vyřízení. Za tímto účelem může být klientovi doručena výzva k doplnění podání.

Článek 8

Zkrácené vyřízení podání

- A. V případě, že zaměstnanec organizačního útvaru společnosti příslušného k vyřízení podání, přijme ústní podání, toto shledá jako oprávněné a je schopen jej neprodleně a úplně vyřešit k plné spokojenosti klienta, učiní tak. Tento postup není možné použít v případě, že ústní podání je sice shledáno jako oprávněné, avšak zaměstnanec společnosti není schopen jej neprodleně a úplně vyřešit k plné spokojenosti klienta, nebo pokud zaměstnanec shledá podání jako neoprávněné či má o jeho oprávněnosti pochybnosti. Postup zkráceného vyřízení podání nelze užít také v případech, kdy klient nebo osoba, která za klienta podání učinila, vyžaduje písemnou odpověď na podání, nebo pokud společnosti či klientovi vznikla či hrozí hmotná škoda nebo hrozí-li společnosti jiné operační riziko.

Článek 9

Odvolání proti výsledku reklamace/stížnosti

- A. Není-li klient spokojen s vyřízením reklamace či stížnosti, je oprávněn proti rozhodnutí o vyřízení reklamace či stížnosti podat odvolání do třiceti kalendářních dnů ode dne, kdy mu bylo takovéto rozhodnutí doručeno.
- B. Odvolání klienta je řešeno bez zbytečného odkladu tak, aby výsledek klient obdržel co nejdříve. Maximální lhůta pro vyřešení odvolání je třicet kalendářních dnů.
- C. Pro odvolací řízení se přiměřeně uplatní postupy a zásady obsažené v předcházejících článcích tohoto reklamačního řádu.

Článek 10

Další možnosti obrany klienta

A. Uskutečnění podání dle tohoto reklamačního řádu nebrání klientovi v možnosti obrátit se se svým podnětem přímo na příslušný státní či jiný orgán vykonávající dozor (Česká národní banka) či rozhodovací činnost v dané oblasti (mimosoudního řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím finančního arbitra) nebo v možnosti uplatnit své nároky v rámci nalézacího řízení před příslušným soudem.

B. Orgánem dohledu je:

Česká národní banka
Na Příkopě 28
115 03 Praha 1
IČO 48136450

tel.: 224 411 111
www.cnb.cz | podatelna@cnb.cz

C. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je:

Finanční arbitř
Kancelář finančního arbitra
Legerova 1581/69
110 00 Praha 1
<https://www.finarbitr.cz/cs/>