

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

(platnost k datu 1. prosince 2016)

Tento reklamační řád upravuje pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti KAPPA CREDIT s.r.o., se sídlem Únorová 858/6, Muglinov, 712 00 Ostrava, IČ 242 57 591, zapsaná u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 58865. (dále jen „společnost“).

### 1. Obecné zásady

1.1. Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti a jejich evidenci.

1.2. Společností je zřízena evidence všech přijatých reklamací a stížností. Společnost eviduje zejména záznam data přijetí, výsledku interního šerění a informacích předaných klientovi a datu a způsobu jejich předání.

1.3. Klientem se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí spotřebitel ve smyslu zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, který má se společností uzavřenou smlouvu o spotřebitelském úvěru.

### 2. Podstatné náležitosti reklamace a stížnosti

2.1. Reklamace či stížnost musí obsahovat:

- identifikační údaje osoby, která reklamaci podává, tj. jméno a příjmení klienta, datum narození nebo rodné číslo, adresu bydliště či kontaktní adresu a kontaktní údaje – telefonní číslo a e-mailový kontakt,
- číslo smlouvy, které se reklamace či stížnost týká,
- podstatu reklamace či stížnosti,
- kopii smlouvy či jiné podklady, které dokazují oprávněnost reklamace či stížnosti.

### 3. Podání a průběh reklamace

3.1. Reklamaci či stížnost lze podat písemně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu sídla společnosti nebo e-mailem.

3.2. Reklamaci či stížnost je možné podat pouze v českém, případně anglickém jazyce.

3.3. Po přijetí je reklamace předána k vyřízení odpovědnému pracovníkovi společnosti.

3.4. Reklamace jsou vyřizovány v pořadí, v jakém byly doručeny společnosti. Reklamace bude vyřízena neprodleně, nejpozději však do 30 kalendářních dní, v případě složitějších případů do 60 dní. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet dnem doručení reklamace do sídla společnosti.

3.5. V případě, že klient nedodá všechny potřebné podklady k vyřízení reklamace, vyhrazuje si společnost právo požádat klienta o doplnění chybějících údajů. V takovém případě začíná běžet lhůta pro vyřízení reklamace až po řádném dodání chybějících údajů klientem. Pokud klient

nedoplní požadované údaje do 14 kalendářních dní ode dne, kdy byl společností vyzván, uzavře společnost reklamaci nebo stížnost jako neoprávněnou.

- 3.6. Reklamaci nebude vyhověno a nebude společností dále zpracovávána v případě kdy:
- osoba, která podala reklamaci, není klientem společnosti či zmocněncem na základě plné moci,
  - reklamacie či stížnost se netýká nabízených produktů či služeb společnosti,
  - podaná reklamacie nespĺňuje náležitosti reklamacie uvedené v článku 2 a ani po výzvě společnosti nebyly do 14 dní požadované náležitosti doplněny,
  - reklamacie či stížnost je podána opakovaně a nepřináší žádné nové skutečnosti.

Společnost informuje klienta o nevyhovění reklamacie.

3.7. Klient bude společností o výsledku řešení reklamacie či stížnosti informován písemně doporučeným dopisem nebo e-mailem podle toho, jakou formou byla stížnost nebo reklamacie podána, a to na kontaktní/e-mailovou adresu, kterou uvedl v reklamaci či stížnosti. Za den doručení se považuje den převzetí doporučeného dopisu/potvrzení přijetí e-mailu. Pokud dopis nebude doručen a bude společnosti vrácen jako nevyzvednutý či nedoručitelný, považuje se za den doručení den, kdy byl dopis vrácen na adresu společnosti.

3.8. V případě, kdy klient nebude spokojen s výsledkem řešení reklamacie či stížnosti, je oprávněn se obrátit na Finančního arbitra se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz). Klient se může se svým podnětem obrátit rovněž na orgán dohledu, kterým je Česká národní banka se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz).

#### **4. Závěrečná ustanovení**

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

4.2. Do reklamačního řádu je možno nahlédnout na internetové adrese [www.credit.kappa.cz](http://www.credit.kappa.cz).

4.3. Pokud není klient spokojen s vyřešením reklamacie/stížnosti je oprávněn podat podnět ČNB. Podrobný popis práv spotřebitele a postupů podávání stížností je dostupný na internetových stránkách [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz).

4.4. Společnost si vyhrazuje právo změnit jednotlivá ustanovení tohoto reklamačního řádu.