

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### 1. Vydávající strana

Tento reklamační řád byl vydán společností CreditPortal, a.s., IČO: 05561302 se sídlem U krčské vodárny 939/1a, Krč, 140 00 Praha 4, dále jen Poskytovatel.

### 2. Podání reklamace

Podání je oprávněn učinit Spotřebitel, pokud nabyl dojmu, že se Poskytovatel vůči němu dopustil porušení kterékoli své zákonné povinnosti, jiného deklarovaného závazku nebo pokud jednání pracovníka Poskytovatele nebylo vhodné nebo přiměřené situaci, nebo v případě, že upozorňuje na nedostatky ve vykonávané činnosti Poskytovatele nebo na možnost zlepšení činnosti Poskytovatele či zkvalitnění nabízených služeb.

Jestliže pracovník Poskytovatele jedná při vyřizování podání učiněného za Spotřebitele s osobou odlišnou od Spotřebitele, je povinen požadovat hodnověrné prokázání oprávnění k zastupování Spotřebitele (především předložením kopie plné moci k zastupování Spotřebitele).

Oprávněné podání reklamace zakládá nárok Spotřebitele na zjednání nápravy, náhradní plnění, případně též na náhradu způsobené újmy pokud mu taková vznikla.

### 3. Způsoby podání reklamace

Podání lze uplatnit v listinné podobě poštou, telefonicky, emailem nebo datovou schránkou

Adresátem podání je vždy Poskytovatel. Podání je třeba doručit Poskytovateli a to následujícím způsobem

V listinné podobě na adresu sídla Poskytovatele: U krčské vodárny 939/1a, Krč, 140 00 Praha 4;

Telefonicky: +420 222 208 211;

Emailem: reklamace@creditportal.cz

Datovou schránkou: gvs6c6r

Poskytovatel si vyhrazuje právo odpovědět na reklamaci jiným způsobem než kterým byla reklamace podána.

Poskytovatel nenabízí žádnou jinou možnost doručení reklamace než ty, které jsou vyjmenovány výše.

### 4. Obsah reklamace

Spotřebitel, který se domnívá, že došlo k porušení zákonné nebo smluvně stanovené povinnosti Poskytovatele nebo jednání ze strany pracovníků Poskytovatele musí v reklamaci zejména uvést:

Své jméno a příjmení

Své rodné číslo nebo datum narození

Spotřebitelovu trvalou nebo kontaktní adresu, případně email nebo telefon nebo jiný navrhovaný prostředek komunikace

Číslo Smlouvy, které se jeho reklamace týká

Specifikaci reklamace (tato specifikace musí být konkrétní tak, aby se jí Poskytovatel mohl zabývat).

## **5. Lhůty pro uplatnění podání**

Podání je třeba uplatnit pokud možno co nejdříve poté, co nastala či měla nastat skutečnost, která je předmětem podání. Doporučená maximální lhůta pro uplatnění podání je 3 měsíce od okamžiku, kdy došlo či mělo dojít k vytýkané skutečnosti. Poskytovatel ovšem vyvine odpovídající snahu k vyřízení i později uplatněných podání, a to v závislosti na podobě a stavu aktuálně dostupných informací, materiálů a podkladů vztahujících se k předmětu reklamace.

## **6. Lhůty pro vyřízení podání**

O oprávněnosti podání a jeho vyřízení (včetně realizace přijatého rozhodnutí) rozhodne Poskytovatel v co nejkratší lhůtě, maximálně však do 30 dnů od přijetí podání. Do této lhůty se nezapočítává doba nezbytná pro opravu či doplnění podání Spotřebitelem či osobou, která za Spotřebitele podání učinila. Jedná-li se o složitý případ vyžadující podrobnější šetření či součinnost třetích osob, rozhodne Poskytovatel nejpozději do 60 dnů od přijetí podání. O prodloužení lhůty však musí být Spotřebitele či osoba, která za Spotřebitele podání učinila, informována do 5 dnů od konce termínu nutného pro vyřízení reklamace.

## **7. Práva a povinnosti Spotřebitele**

Spotřebitel má právo být vyrozuměn o oprávněnosti či neoprávněnosti podání, jakož i o jeho vyřízení a o způsobu tohoto vyřízení.

Spotřebitel je povinen uplatňovat podání v souladu s tímto Řádem.

Spotřebitel 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 Spotřebiteli doručena výzva k doplnění podání.

## **8. Vyřízení podání**

Společnost rozhodne nejprve o přípustnosti podání (zejména určitost), a poté rozhodne o předmětu podání (oprávněnost / neoprávněnost, způsob vyřízení). Společnost sdělí písemně klientovi nebo osobě, která za klienta podání učinila, své stanovisko ve lhůtě stanovené pro vyřízení podání.

## **9. Náklady spojené s reklamací**

Vyřízení reklamace je zdarma. Každá strana (Poskytovatel a Spotřebitel) nese své náklady.

## **10. Ostatní ustanovení Reklamačního řádu**

Uskutečnění podání reklamace Spotřebiteli nebrání v možnosti obrátit se se svým podnětem přímo na příslušný státní či jiný orgán vykonávající dozor nad Poskytovatelem (Česká národní banka, Finanční arbitr, Úřad pro ochranu osobních údajů, Česká obchodní inspekce a další instituce) nebo v možnosti uplatnit své nároky v rámci řízení před příslušným soudem.

Pro mimosoudní řešení sporů se může Spotřebitel obrátit na Finančního arbitra na [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz) v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

## **11. Účinnost**

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 4.2.2018.