

## **Reklamační řád**

**účinný od 01.12.2016**

### **Článek 1.**

#### **Předmět a cíl reklamačního řádu**

- 1.1 Předmětem tohoto reklamačního řádu společnosti BOLERO GROUP s.r.o. (dále jen „Společnost“) je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací klientů a potenciálních klientů.
- 1.2 Pro účely tohoto předpisu se klientem rozumí osoba, se kterou má Společnost uzavřenou úvěrovou smlouvu a/nebo smlouvu zajišťující závazky plynoucí z uzavřené úvěrové smlouvy.
- 1.3 Pro účely tohoto předpisu se potenciálním klientem rozumí osoba, které jsou Společností nabízeny její služby a produkty, ale dosud k uzavření žádného smluvního stavu nedošlo.

### **Článek 2.**

#### **Vymezení pojmu reklamace a stížnosti**

##### Reklamace

- 2.1 Reklamací se rozumí písemné podání klienta adresované Společnosti, ve kterém uvádí, že mu byly Společností poskytnuty služby či produkty, které jsou v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a klient se dožaduje vyjádření Společnosti a nápravy vzniklého protiprávního stavu.

##### Stížnost

- 2.2 Stížností se rozumí písemné podání klienta nebo potenciálního klienta adresované Společnosti, ve kterém si stěžuje na procesy, služby nebo chybné či nedostatečné postupy Společnosti nebo si stěžuje na jednání zaměstnanců Společnosti nebo na jednání jiných osob spolupracujících se Společností, které vykonávají pro Společnost činnosti související s poskytováním úvěru.

### **Článek 3.**

#### **Náležitosti podání reklamace a stížnosti**

##### Oprávněná osoba

- 3.1 Reklamací nebo stížností je oprávněn podat pouze klient nebo potenciální klient Společnosti.
- 3.2 Reklamací nebo stížností je oprávněna rovněž podat osoba, která je k jednání za klienta nebo potenciálního klienta zmocněna plnou mocí. Společnost nevyžaduje na plné moci úředně ověřený podpis zmocnitele.

### Forma a náležitosti podání

- 3.3 Reklamaci nebo stížnost lze podat buďto písemně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, a to na adresu kanceláře Společnosti BOLERO GROUP s.r.o., Zbraslavská 12/11, Malá Chuchle, 159 00 Praha 5, nebo elektronicky e-mailem na adresu [info@nebankovni-finance.cz](mailto:info@nebankovni-finance.cz), a to z adresy, kterou klient zadal jako svoji elektronickou adresu do úvěrové smlouvy či potenciální klient u poptávky po úvěru.
- 3.4 Podání musí dále obsahovat:
- označení, zda se jedná o reklamaci nebo stížnost,
  - identifikační údaje klienta nebo potenciálního klienta, tj. jméno, příjmení, datum narození, bydliště a kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), identifikační číslo, sídlo a kontaktní adresu u právnických osob, včetně jména a příjmení fyzických osob oprávněných jednat jménem právnické osoby,
  - předmět reklamace nebo stížnosti, tj. vylíčení všech rozhodných skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána, včetně doložení všech listin na podporu tvrzených skutečností,
  - čeho se klient nebo potenciální klient domáhá a co svým podáním sleduje,
  - datum a u písemného podání vlastnoruční podpis klienta nebo potenciálního klienta, případně zmocněnce těchto osob.
- 3.5 Reklamace nebo stížnost musí být Společnosti doručena bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, jíž se reklamace nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti klient nebo potenciální klient dozvěděl.

## **Článek 4.**

### **Přijetí reklamace a stížnosti**

- 4.1 Společnost po přijetí reklamace nebo stížnosti přezkoumá, zda podaná reklamace nebo stížnost splňuje všechny náležitosti dle čl. 3 tohoto předpisu, tj. zda je podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamace nebo stížnost splňuje potřebné náležitosti.
- 4.2 V případě, že reklamace nebo stížnost nesplňuje všechny uvedené náležitosti v čl. 3 tohoto předpisu nebo nebude podání dostatečně jasné a srozumitelné, vyzve Společnost písemně nebo elektronicky osobu, která reklamaci nebo stížnost podala, aby podání opravila nebo doplnila. K opravě nebo doplnění podání určí lhůtu a dotčenou osobu poučí, jak je třeba opravu nebo doplnění provést. Zároveň osobu upozorní, že pokud nebude v určené lhůtě oprava nebo doplnění doručeno Společnosti, je Společnost oprávněna se danou reklamací nebo stížností dále nezabývat.
- 4.3 V případě, že osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, nevyhoví této výzvě Společnosti a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebnou opravu nebo doplnění, je Společnost oprávněna se danou reklamací nebo stížností dále nezabývat.
- 4.4 V případě, že Společnost podanou reklamaci nebo stížnost neodmítne, přistoupí k jejímu vyřízení.

## **Článek 5.**

### **Vyřízení reklamace a stížnosti**

- 5.1 Společnost je povinna prozkoumat skutečnosti tvrzené klientem nebo potenciálním klientem v podané reklamaci nebo stížnosti tak, aby byl zjištěn skutečný stav věci, tedy jak se skutečnost, na niž si klient či potenciální klient stěžuje nebo kterou reklamuje, skutečně stala. Za tímto účelem si Společnost může vyžádat vyjádření všech zúčastněných stran k předmětné záležitosti, dále prověří veškerou dostupnou dokumentaci a další relevantní podklady.
- 5.2 Rozhodnutí o podané reklamaci nebo stížnosti je povinna Společnost náležitě odůvodnit a doručit jej klientovi nebo potenciálnímu klientovi písemně prostřednictvím doporučeného dopisu na jím uvedenou adresu.
- 5.3 Lhůta k vyřízení reklamace nebo stížnosti činí 30 dnů od doručení podání klienta nebo potenciálního klienta. Je-li vyzýváno k opravě nebo doplnění podání, začíná běžet lhůta 30 dní až po doručení řádného podání. Nelze-li splnit uvedenou lhůtu 30 dní, Společnost kontaktuje klienta nebo potenciálního klienta a informuje ho o této skutečnosti a o důvodech překročení této lhůty a předpokládaném termínu vyřízení věci.
- 5.4 V případě, že klient nebo potenciální klient nebude spokojen s výsledkem řešení reklamace nebo stížnosti, může se proti výsledku řešení reklamace nebo stížnosti písemně odvolat. V tomto případě bude reklamace nebo stížnost opětovně přezkoumána Společností a s konečnou platností rozhodnuto ve lhůtě 30 dní od doručení odvolání klienta nebo potenciálního klienta. Rozhodnutí o odvolání bude doručeno klientovi nebo potenciálnímu klientovi opět písemně prostřednictvím doporučeného dopisu na jím uvedenou adresu.
- 5.5 V případě, že klient nebo potenciální klient nesouhlasí s konečným vyřízením své reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán Společnosti, kterým je Česká národní banka, a to podáním uplatněným na adrese Na Příkopě 28, 115 03 Praha nebo na stránkách [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz), případně se obrátit na Finančního arbitra, který je oprávněn k řešení spotřebitelských sporů, a to podáním uplatněným na adrese Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1 nebo na stránkách [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz). Právo klienta nebo potenciálního klienta obrátit se na soud není tímto dotčeno.

## **Článek 6.**

### **Vyřízení reklamace a stížnosti**

- 6.1 Reklamační řád je zveřejněn na internetových stránkách Společnosti [www.nebankovni-finance.cz](http://www.nebankovni-finance.cz) a rovněž je přístupný v sídle Společnosti.
- 6.2 Tento reklamační řád může být Společností měněn. Každá změna reklamačního řádu nabývá vždy účinnosti dnem jejího zveřejnění na výše uvedených internetových stránkách.