

REKLAMAČNÍ ŘÁD

vydaný společností **BOLERO GROUP s.r.o.**, IČ: 04514564, se sídlem Zbraslavská 12/11, Malá Chuchle, 159 00 Praha 5

Oprávněnost podání

Podání je oprávněn učinit každý klient, pokud se domnívá, že se Společnost vůči němu dopustila porušení jakékoli své zákonné nebo smluvně stanovené povinnosti, 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.

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).

Za oprávněná podání se považují případy, v nichž se Společnost vůči klientovi dopustila porušení obecně závazných právních předpisů nebo smluvních povinností, jiných deklarovaných závazků, jakož i případy, v nichž jednání zaměstnance Společnosti nebylo vhodné nebo přiměřené situaci. Oprávněné podání zakládá nárok klienta na zjednání nápravy, náhradní plnění, případně též na náhradu způsobené újmy.

Způsob podání

Podání lze uplatnit v listinné podobě, telefonicky či e-mailem.

Adresátem podání je Společnost. Podání je třeba doručit Společnosti takto:

- ❖ listinné podání - na adresu provozovny Společnosti (**Zbraslavská 12/11, Malá Chuchle, 159 00 Praha 5**),
- ❖ telefonické podání - na telefonní číslo (+420) **773 302 784**,
- ❖ e-mailové podání - na e-mailovou adresu info@nebankovni-finance.cz

Za doručené nelze považovat podání doručené na soukromé telefonní či faxové číslo, soukromou adresu nebo soukromou e-mailovou adresu zaměstnance Společnosti.

Náležitosti podání

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

Podání musí obsahovat:

- ❖ jméno a příjmení, adresu bydliště
- ❖ rodné číslo nebo datum narození
- ❖ číslo účtu
- ❖ popis reklamace – čeho se podání týká, co je Společnosti vytýkáno,

apod. Podání by dále mělo obsahovat doplňující údaje:

- ❖ další identifikační a kontaktní údaje klienta, respektive jeho zástupce např. telefonní číslo, e-mail,
- ❖ časové údaje – datum podání, data, při nichž došlo nebo mělo dojít k události, jež jsou předmětem podání,

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 6 měsíců od okamžiku, kdy došlo či mělo dojít k vytykané skutečnosti. Společnost 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 podání.

Lhůty pro vyřízení podání

O oprávněnosti podání a jeho vyřízení (včetně realizace přijatého rozhodnutí) rozhodne Společnost v co nejkratší lhůtě, maximálně však do 30 dnů od přijetí podání. Do této lhůty se nezapočítává doba nezbytná pro opravu či doplnění podání klientem či osobou, která za klienta podání učinila. Jedná-li se o složitý případ vyžadující podrobnější šetření či součinnost třetích osob, rozhodne Společnost nejpozději do 60 dnů od přijetí podání. O prodloužení lhůty však musí být klient či osoba, která za klienta podání učinila, informována do 15 dnů od obdržení podání.

Ve výjimečných případech (např. probíhající trestní řízení vztahující se k předmětu podání) počíná běžet lhůta 30 dnů pro vyřízení podání ode dne, kdy Společnost obdrží všechny podklady nezbytné k tomu, aby podání bylo vyřízeno na základě veškerých relevantních informací (např. pravomocný rozsudek). O této skutečnosti však musí být klient či osoba, která za klienta podání učinila, informována do 15 dnů ode dne, kdy Společnost konstatuje, že se jedná o výjimečný případ.

Práva a povinnosti klienta

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

Klient je povinen uplatňovat podání v souladu s tímto Řádem.

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.

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.

Zkrácené vyřízení podání

V případě, že zaměstnanec Společnosti 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.

Náklady spojené s reklamací

Vyřízení reklamace je zdarma. Každá strana (Klient i Společnost) nese své náklady.

Ostatní možnosti obrany klienta

Uskutečnění podání dle tohoto Řádu nebrání klientovi v možnosti obrátit se se svým podnětem přímo na příslušný státní či jiný orgán vykonávající dozor či rozhodovací činnost v dané oblasti (např. Česká národní banka, Finanční arbitr, Úřad pro ochranu osobních údajů apod.) nebo v možnosti uplatnit své nároky v rámci nalézacího řízení před příslušným soudem.

Pro mimosoudní řešení sporů se může klient obrátit na Finančního arbitra na www.finarbitr.cz

Změny a účinnost Řádu

BOLERO GROUP s.r.o. je oprávněno tento Reklamační řád změnit a jeho aktuální verzi zveřejnit na internetových stránkách www.nebankovni-finance.cz nejpozději v den účinnosti.

Tento Řád nabývá účinnosti dne 1.3.2017.