

## REKLAMAČNÍ ŘÁD UNICREDIT LEASING CZ A.S.

Reklamační řád společnosti UniCredit Leasing CZ, a.s. (dále jen „UCL“), upravuje způsob komunikace klienta, případně potencionálního klienta (dále jen „Klient“) a UCL v případech, kdy se Klient domnívá, že UCL nedodržela podmínky vyplývající ze smlouvy o sjednaném produktu či službě, případně že postup UCL je v rozporu s platnými právními předpisy.

Ostatní podání Klientů budou posuzována jako podněty, žádosti či návrhy ke zlepšení.

### I. NÁLEŽITOSTI REKLAMACE, STÍŽNOSTI

Reklamacie či stížnost musí obsahovat následující informace o Klientovi a předmětu podání:

- jméno, příjmení, případně datum narození u fyzické osoby nebo název obchodní firmy a IČO u fyzické osoby podnikající či právnické osoby;
- číslo smlouvy, které se stížnost, reklamacie týká (platí pouze v případě, kdy došlo k uzavření smlouvy),
- kontaktní adresa, sídlo firmy, telefonický či e-mailový kontakt pro urychlení a zjednodušení komunikace mezi Klientem a UCL;
- přesný popis reklamovaného případu včetně doložení kopií doplňujících dokumentů a případného požadavku na způsob řešení;
- pokud podání neobsahuje všechny náležitosti, je UCL oprávněna požádat Klienta o doplnění.

### II. ZPŮSOB PODÁNÍ REKLAMACE ČI STÍŽNOSTI

Klient může uplatnit reklamaci či stížnost následujícími způsoby:

- osobně** na kterémkoliv obchodním místě UCL. Pracovník pobočky sepíše s Klientem písemný záznam o reklamaci a zašle ji k dalšímu šetření na příslušný útvar UCL;
- elektronicky** e-mailem přímo na adrese: [info@unicreditleasing.cz](mailto:info@unicreditleasing.cz);
- korespondenčně** na adrese:  
UniCredit Leasing CZ, a.s.  
Správa smluv  
Želetavská 1525/1  
140 10 Praha 4 — Michle  
Česká republika
- telefonicky** na telefonním čísle 844 113 355.

Anonymní stížnosti se nevyřizují.

V případě stížností, reklamací podaných osobně, bude o jejich přijetí sepsán s Klientem záznam. V ostatních případech bude UCL Klienta s potvrzením o přijetí reklamacie kontaktovat nejpozději do dvou pracovních dnů od doručení stížnosti/reklamacie.

### III. LHŮTY K PODÁNÍ, VYŘÍZENÍ REKLAMACE, STÍŽNOSTI A ZPŮSOB INFORMOVÁNÍ KLIENTA O VYŘÍZENÍ

Reklamacie, stížnost je nezbytné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistí důvody pro reklamaci, nejpozději však v promlčecí době stanovené příslušnými právními předpisy.

Lhůta pro vyřízení reklamacie, stížnosti činí maximálně 30 kalendářních dnů od data přijetí podání UCL.

Pokud není možné reklamaci, stížnost uzavřít v uvedené lhůtě, je Klient informován o aktuálním stavu řešení, důvodech prodloužení a o předpokládané konečné lhůtě k vyřízení.

Do lhůt pro reklamacie se nezapočítávají lhůty pro opravu či doplnění podání Klienta, jakož i pro dodatečné získání dokumentů od Klienta či třetích stran nezbytných k prošetření reklamacie.

O způsobu vyřízení reklamacie, stížnosti je Klient informován pro něj přijatelnou formou (osobně, telefonicky, e-mailovou poštou, písemně).

### IV. NEUZNÁNÍ REKLAMACE

UCL je oprávněna reklamaci neuznat, a to zejména v následujících případech:

- ze strany Klienta nejsou předloženy informace nutné k řádnému prošetření reklamacie, a to ani v dodatečné lhůtě 10 dnů poskytnuté UCL pro doplnění;
- uplynula promlčecí lhůta;
- případ řeší, případně řešil a již rozhodl soud či finanční arbitr.

V případě neuznání reklamacie z důvodu a) výše a ukončení postupu vyřizování reklamacie Klient neztrácí právo obrátit se na UCL v téže věci s novou reklamací.

### V. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORU A INFORMACE O ORGÁNU DOHLEDU

V případě, že Klient Spotřebitel nesouhlasí s vyřízením reklamacie ze strany UCL, má právo na mimosoudní řešení sporu prostřednictvím finančního arbitra, jehož kontaktní údaje jsou následující:

Kancelář finančního arbitra  
Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1  
tel. +420 257 042 094  
e-mail [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)  
www [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)

Pokud se věc netýká oblasti spotřebitelských úvěrů, má Klient právo na mimosoudní řešení sporu prostřednictvím České obchodní inspekce, jejíž kontaktní údaje jsou následující:

Česká obchodní inspekce  
Štěpánská 567/15, 120 00 Praha  
tel. +420 222 703 404  
e-mail [podatelna@coi.cz](mailto:podatelna@coi.cz)  
www [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

Orgánem dohledu nad činností UCL v oblasti spotřebitelských úvěrů je Česká národní banka, jejíž kontaktní údaje jsou následující:

Česká národní banka  
Senovážná 3, 115 03 Praha 1,  
zelená linka: 800 160 170  
email [podatelna@cnb.cz](mailto:podatelna@cnb.cz)  
www [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)

### VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Reklamační řád je v plném znění zveřejněn na webových stránkách UCL a je k nahlédnutí na všech obchodních místech UCL.

Tento reklamační řád nabývá platnosti dnem 1. prosince 2016.