

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 (dále jen „**reklamace/stížnost**“).

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

I. NÁLEŽITOSTI REKLAMACE/STÍŽNOSTI

Reklamace/stížnost musí být srozumitelná a musí z ní být zřejmé, čeho se Klient domáhá.

Reklamace/stížnost musí obsahovat alespoň následující informace o Klientovi a předmětu podání:

- jméno, příjmení a datum narození u fyzické osoby a obchodní jméno a IČO u právnické osoby a fyzické osoby podnikající,
- číslo smlouvy, které se reklamace/stížnost týká (platí pouze v případě, kdy došlo k uzavření smlouvy),
- kontaktní údaje Klienta, např. adresa pro doručování, telefonický a e-mailový kontakt pro urychlení a zjednodušení komunikace mezi Klientem a UCL,
- přesný popis reklamace/stížnosti, včetně doložení kopií doplňujících dokumentů a případného požadavku na způsob řešení,
- pokud je podání týkající se reklamace/stížnosti nesrozumitelné anebo neobsahuje všechny náležitosti, je UCL oprávněna požádat Klienta o doplnění a stanovit mu k tomu přiměřenou lhůtu.

II. ZPŮSOB PODÁNÍ REKLAMACE ČI STÍŽNOSTI

Klient může uplatnit reklamaci/stížnost následujícími způsoby:

- osobně** na kterémkoliv obchodním místě UCL. Pracovník pobočky sepíše s Klientem písemný záznam o reklamaci/stížnosti a zašle ji k dalšímu šetření na příslušný útvar UCL,
- e-mailem** přímo na adrese: info@unicreditleasing.cz,
- přes webový formulář** www.unicreditleasing.cz v sekci Kontakty – kontaktní formulář,
- korespondenčně** na adrese:

UniCredit Leasing CZ, a.s.
Správa smluv
Želetavská 1525/1, 140 10 Praha 4 – Michle
Česká republika

Anonymní reklamace/stížnosti se nevyřizují.

V případě reklamací/stížností podaných osobně bude o jejich přijetí sepsán s Klientem záznam.

Reklamaci/stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec UCL, který je povinen bezodkladně tuto reklamaci/stížnost postoupit na Customer Care za účelem evidence a řešení.

Při písemném podání (dopis/e-mail) zašle spotřebiteli bez zbytečného odkladu, nejpozději však spolu s oznámením o způsobu vyřízení reklamace, písemné/e-mailové potvrzení o přijetí reklamace.

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

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

Lhůta pro vyřízení reklamací/stížnosti činí maximálně 30 kalendářních dnů od data přijetí podání UCL.

Pokud není možné reklamací/stížnost uzavřít v uvedené lhůtě, může být lhůta prodloužena nejdéle na 60 dnů ode dne obdržení reklamací/stížnosti, přičemž musí být Klient informován o aktuálním stavu řešení, důvodech prodloužení a o předpokládané konečné lhůtě k vyřízení.

Do lhůt pro reklamací/stížnosti se nezapočítávají lhůty stanovené Klientovi pro doplnění neúplného podání, které jsou nezbytné k prošetření reklamací/stížnosti.

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

IV. NEUZNÁNÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI

UCL je oprávněna reklamací/stížností neuznat, a to zejména v následujících případech:

- a) ze strany Klienta nejsou doplněny informace anebo podklady nutné k řádnému prošetření reklamací/stížnosti, a to ani v dodatečné lhůtě 10 dnů poskytnuté UCL pro doplnění,
- b) uplynula promlčení lhůta,
- c) případ řeší, případně řešil a již rozhodl soud či finanční arbitr.

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

V. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORU A INFORMACE O ORGÁNU DOHLEDU

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

Kancelář finančního arbitra
Ležerova 1581/69, 110 00 Praha 1
tel. +420 257 042 094
e-mail: arbitr@finarbitr.cz
www: 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
www: 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
e-mail: podatelna@cnb.cz
www: 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.