

**REKLAMAČNÍ ŘÁD
RCI FINANCIAL SERVICES S.R.O.**

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

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

I. NÁLEŽITOSTI REKLAMACE, STÍŽNOSTI

Reklamační 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, reklamační 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 RCI;
- přesný popis reklamovaného případu včetně doložení kopií doplňujících dokumentů a případného požadavku na způsob řešení;
- pokud podání neobsahuje všechny náležitosti, je RCI oprávněna požádat Klienta o doplnění.

II. ZPŮSOB PODÁNÍ REKLAMACE ČI STÍŽNOSTI

Klient může uplatnit reklamaci či stížnost následujícími způsoby:

- osobně** na kterémkoliv obchodním místě RCI. Pracovník pobočky sepiše s Klientem písemný záznam o reklamaci a zašle ji k dalšímu šetření na příslušný útvar RCI;
- elektronicky** e-mailem přímo na adrese: rcifs@unicreditleasing.cz;
- korespondenčně** na adrese:
RCI Financial Services, s.r.o.
Správa smluv
Želetavská 1525/1
140 00 Praha 4 — Michle
Česká republika

Anonymní stížnosti se nevyřizují.

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

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

Reklamační, 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 reklamační, stížnosti činí maximálně 30 kalendářních dnů od data přijetí podání RCI.

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

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

IV. NEUZNÁNÍ REKLAMACE

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

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

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

V. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORU A INFORMACE O ORGÁNU DOHLEDU

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

Kancelář finančního arbitráže
Legerova 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 1
tel. +420 222 703 404
e-mail podatelna@coi.cz
www www.coi.cz

Orgánem dohledu nad činností RCI 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
www www.cnb.cz

VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

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

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 27.12.2019.