

Reklamační řád společnosti PROFI CREDIT Czech, a.s.

Reklamacie či stížnost je forma uplatnění práv z odpovědnosti společnosti PROFI CREDIT Czech, a.s. (dále také jen "společnost") za porušení povinností vyplývajících ze závazkového vztahu.

Reklamací, stížností se rovněž rozumí vyjádření nesouhlasu klienta s postupem nebo činností společnosti, zaměstnanců, externích spolupracovníků nebo dalších spolupracujících osob.

1. Způsob a forma podání reklamace

Reklamaci může klient podat:

- písemnou formou nebo osobně – na adrese: PROFI CREDIT Czech, a.s., nábřeží Závodu míru 2739, 530 02 Pardubice nebo na pobočkách společnosti
- elektronickou formou – emailem na adresu: stiznosti@proficredit.cz
- telefonicky – na infolinku společnosti

Reklamacie musí obsahovat:

Identifikaci klienta - reklamujícího

- jméno, příjmení a datum narození u fyzické osoby, u fyzické osoby – podnikatele dále IČO, u právnické osoby název/obchodní firma, IČO, sídlo, jméno a příjmení zastupující osoby
- číslo úvěrové smlouvy, které se reklamacie týká (nemá-li stěžovatel žádný smluvní vztah se společností, tento údaj se neuvádí)
- kontaktní adresu nebo e-mailové spojení

Předmět reklamace

- popis s doložením dokumentace a dalších podstatných údajů k reklamované službě
- případně další náležitosti dle konkrétního produktu (není-li (či v minulosti nebyl) stěžovatel ve smluvním vztahu se společností uvede se pouze popis všech podstatných okolností souvisejících s podávanou stížností)

Společnost je oprávněna vyzvat klienta k doplnění. Pokud klient reklamaci ve stanovené lhůtě nedoplní, vyřídí společnost reklamaci podle dodaných údajů.

2. Oprávněnost reklamace

Za reklamaci se nepovažuje podnět osoby, která není oprávněná jej podat dle příslušných právních předpisů. Společnost se nezabývá opakovanou reklamací, o které již v minulosti věcně rozhodl (tj. společnost rozhodla, zda je reklamacie oprávněná či neoprávněná), a ve které klient neuvedl nové skutečnosti. O skutečnosti, že se společnost nebude reklamací opětovně zabývat, společnost písemně informuje stěžovatele na adrese uvedené v reklamaci, na korespondenční adrese klienta dle uzavřené smlouvy se společností nebo na email, kterým byla stížnost doručena.

Reklamaci/stížnost může podat klient společnosti, případně spoluúčastník nebo osoba, která za ně jedná na základě zmocnění. Klientem se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí jakákoli osoba, která je ve smluvním vztahu se společností, či osoba, která není ve smluvním vztahu se společností za předpokladu, že tato osoba jakýmkoli způsobem jednala/jedná se společností o uzavření smluvního vztahu a tato stížnost se týká tohoto jednání, či osoba, která v minulosti byla ve smluvním vztahu se společností a stížnost se týká tohoto smluvního vztahu.

3. Vyřízení reklamace

Reklamace se považuje za doručenou dnem přijetí emailu, pošty, telefonicky na infolinku společnosti nebo osobně na centrále společnosti nebo pobočkách společnosti.

Uplatnění reklamace klientem nezbavuje klienta řádně plnit své povinnosti vůči společnosti po celou dobu řešení reklamace.

- Klient má právo na vyřízení reklamace nejpozději do 30 dnů od jejího přijetí společností.
- V případě, že výše uvedenou lhůtu nebude možné dodržet, PROFI CREDIT Czech, a.s. odešle klientovi předběžnou odpověď, ve které budou popsány důvody prodlení s odpovědí na stížnost a uvedena lhůta, do kdy bude klientovi poskytnuta konečná odpověď.

Společnost je povinna informovat klienta o způsobu vyřízení reklamace písemně na adrese uvedené v reklamaci, na korespondenční adresu klienta dle uzavřené smlouvy nebo na email, kterým byla stížnost doručena.

4. Nesouhlas klienta s výsledkem reklamace

V případě, že klient nesouhlasí s výsledkem reklamace, má právo se obrátit písemně na společnost PROFI CREDIT Czech, a.s. s následnou reklamací. Následná reklamace nemá odkladný účinek. Klient může rovněž případně kontaktovat příslušný správní orgán pro tzv. mimosoudní řešení sporů. V zákonem stanovených případech (včetně sporů ze smluv o spotřebitelském úvěru) se jedná o Finančního arbitra ČR, jehož působnost je vymezena zákonem č.229/2002 Sb. (www.finarbitr.cz).

5. Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem a je k dispozici na www.proficredit.cz, na recepci centrály společnosti a na pobočkách společnosti. Společnost je oprávněna v souvislosti se změnou právních předpisů reklamační řád upravovat a měnit.

Tento reklamační řád je účinný ode dne 1. 3. 2018.