

Reklamační řád

Nebankovního poskytovatele spotřebitelských úvěrů společnosti **FINEMONEY, SE**, se sídlem V Holešovičkách 1451/20, Libeň, 180 00 Praha 8, IČO: 24303186, zapsaného v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl H, vložka 639 (dále jen „**Poskytovatel**“).

Klient je osoba, která podává reklamaci nebo stížnost (dále jen „**Reklamační**“), kdy se může jednat i o stávajícího či potenciálního klienta Poskytovatele, příp. o jinou osobu, která se domnívá, že Poskytovatel vůči ní porušil své smluvní nebo zákonné povinnosti, je oprávněn podat reklamaci, má-li za to, že Poskytovatel, porušil povinnosti vyplývající ze zákona nebo závazkového vztahu založeného mezi Poskytovatelem a klientem, resp. klientem a třetí osobou, a to ve lhůtě stanovené dle tohoto reklamačního řádu.

1. Místo a způsob podání reklamace

Poskytovatel přijímá reklamaci zpravidla v písemné formě a lze ji podat:

- Písemně, a to na adrese Poskytovatele uvedené v záhlaví tohoto reklamačního řádu.
- Písemně prostřednictvím e-mailu určeného pro zákaznickou podporu a vyřizování reklamací, a to na pr@finemoney.cz.
- Nelze-li provést reklamaci písemně, lze podat reklamaci telefonicky na telefonním čísle určeném pro vyřizování reklamací **222 323 989**.

2. Forma a náležitosti reklamace

Klient při reklamaci s ohledem na její povahu je povinen uvést následující údaje:

- Předmět reklamace včetně popisu důležitých skutečností a časových údajů a typu produktu nebo služby, ke které se reklamace vztahuje.
- Klient vadu plnění a její oprávněnost doloží příslušným dokumentem (např. výpisem z účtu, kopií smlouvy atd.), jež bude prokazovat oprávněnost reklamace. Nepředloží-li klient příslušné dokumenty, je Poskytovatel oprávněn vyzvat klienta k jejich předložení v přiměřené lhůtě, a to zejména všechny nezbytné dokumenty, i v originálu nebo v ověřené kopii, jež budou jako důkazní prostředky sloužit k prokázání vadného plnění a oprávněnosti reklamace klienta. Nebudou-li předloženy doklady, prokazující oprávněnost reklamace, a to ani ve lhůtě Poskytovatelem dodatečně stanovené, a reklamovaná vada plnění nebude ani jinak prokázána, Poskytovatel reklamaci odmítne.
- Klient uvede zejména své jméno a příjmení, rodné číslo, popř. datum narození, adresu, číslo úvěrové smlouvy, kontaktní údaje (telefon, e-mail).
- Klient je povinen k reklamaci připojit svůj podpis.
- Klient je oprávněn navrhnout možné řešení reklamace, popř. uvést jeho požadavky na způsob řešení reklamace.

3. Lhůty pro podání reklamace

Reklamaci je nutné podat bez zbytečného odkladu poté, co klient zjistil skutečnost, která je podnětem k podání reklamace.

4. Lhůty k vyřízení reklamace

Poskytovatel vyřídí reklamaci neprodleně, nejpozději do 30 kalendářních dnů od jejího přijetí. Lhůta začne běžet až od okamžiku, kdy klient dodá kompletní dokumenty Poskytovateli, byl-li Poskytovatelem vyzván k jejich doplnění.

V případě, že nelze reklamaci ve stanovené lhůtě vyřídit, Poskytovatel klienta v jejím průběhu písemně informuje o náhradní době, v níž bude reklamace dořešena.

5. Informování klienta o vyřízení reklamace

Poskytovatel zašle klientovi informaci o výsledku šetření a výsledku rozhodnutí o podané reklamaci písemně dle povahy věci a způsobu uplatnění reklamace, nejedná-li se o reklamaci podanou telefonicky, kterou Poskytovatel s klientem vyřídí v průběhu telefonického rozhovoru, nepožaduje-li klient písemné vyjádření.

V případě, že Poskytovatel klienta vyzve k doplnění podání a klient podání ve stanovené lhůtě nedoplní, Poskytovatel reklamaci vyřídí podle dodaných údajů pouze v případě, bude-li to možné. Pokud na základě neúplného podání není vyřízení reklamace možné, Poskytovatel v tomto smyslu klienta informuje.

Poskytovatel má právo odmítnout zahájení šetření reklamace v případě, že ve věci bylo zahájeno řízení před soudem, finančním arbitrem či jiným orgánem mimosoudního řešení sporů nebo Českou národní bankou nebo bylo ve věci příslušným orgánem již pravomocně rozhodnuto. Důvody odmítnutí Poskytovatel klientovi sdělí.

Vlastní náklady spojené s reklamačním řízením nese Poskytovatel a Klient sám.

6. Nesouhlas klienta s výsledkem reklamačního řízení

Nesouhlasí-li klient s vyřízením reklamace Poskytovatelem, má právo se obrátit na správní orgán pro mimosoudní řešení sporů, jímž je:

Finanční arbitr (www.finarbitr.cz) pro oblast finančních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, tj. zejména pro spory týkající se poskytování platebních služeb, nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru či provedení směnárenského obchodu.

7. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem 25. 02. 2017. Reklamační řád je rovněž zveřejněn na webových stránkách Poskytovatele www.finemoney.cz. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednotlivá ustanovení tohoto reklamačního řádu v závislosti na změně příslušných právních norem nebo změně své obchodní politiky.