

Postupy a pravidla pro Zdeněk Reder, IČO: 60030119:

Zdeněk Reder

Ke Čtyřmezí 90/9
735 42 Těrlicko-Hradiště
IČO: 60030119
Mobil: 778 526 116
E-mail: reder.finance@gmail.com
Web: <http://pujckyreder.wgz.cz/>
(dále „Samostatný zprostředkovatel“)

Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací spotřebitelů:

Zdeněk Reder

Ke Čtyřmezí 90/9
735 42 Těrlicko-Hradiště
IČO: 60030119
Mobil: 778 526 116
E-mail: reder.finance@gmail.com
Web: <http://pujckyreder.wgz.cz/>
(dále „Samostatný zprostředkovatel“)

Tímto přijal a stanovil pravidla a postupy pro vyřizování stížností a reklamací spotřebitelů při poskytování spotřebitelských úvěrů, a to takto:

Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací spotřebitelů

(dále jen „Reklamační řád“)

1. Úvodní ustanovení

1.1 Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností zákazníků Samostatného zprostředkovatele.

1.2 Tato část je určena zákazníkům Samostatného zprostředkovatele. Vnitřní postupy jsou dále upraveny vnitřními předpisy Samostatného zprostředkovatele.

1.3 Samostatný zprostředkovatel vede vnitřní evidenci o všech přijatých reklamacích, stížnostech a o způsobu jejich

Řešení. O výsledcích šetření a informacích předávaných zákazníkovi, včetně data přijetí, data zpracování a data informování o výsledku řešení reklamacie či stížnosti.

1.4 Zákazníkem se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí spotřebitel ve smyslu zákona č. 634/1992Sb., o ochraně spotřebitele.

2. Náležitosti reklamacie a stížnosti

2.1 Reklamacie, stížnost musí obsahovat:

- jméno a příjmení zákazníka
- datum narození nebo rodné číslo
- korespondenční či kontaktní adresu
- telefonní číslo nebo email
- číslo smlouvy, které se reklamacie, stížnost týká
- vymezení důvodu reklamacie,
- vlastnoruční podpis zákazníka nebo podpis zmocněnce jako osoby, která je zmocněna k zastupování zákazníka, přičemž v tomto případě je nutno doložit ověřenou kopii písemné plné moci
- kopii smlouvy či jiné podklady, které prokazují oprávněnost reklamacie, stížnosti.

3. Podání a vyřízení reklamacie či stížnosti

3.1 Reklamacie, stížnost lze podat písemně poštou na adresu Samostatného zprostředkovatele Zdeněk Reder, Ke Čtyřmezí 90/9, 735 42 Těrlicko-Hradiště nebo E-mailem na reder.finance@gmail.com

3.2 Reklamacce jsou vyřizovány v pořadí, v jakém byly doručeny Samostatnému zprostředkovateli. Lhůta na vyřízení reklamacce činí 30 kalendářních dnů a začíná běžet dnem doručení reklamacce na výše uvedenou adresu.

3.3 V případě, že podklady dodané klientem nejsou kompletní, vyhrazuje si Samostatný zprostředkovatel právo požádat zákazníka o doplnění těchto chybějících údajů. V tomto případě začíná běžet lhůta 30 dní až po řádném dodání chybějících údajů zákazníkem Samostatnému zprostředkovateli. Pokud klient nedoplní údaje do 14 kalendářních dní od chvíle, kdy byl Samostatným zprostředkovatelem vyzván, uzavře Samostatný zprostředkovatel reklamacce nebo stížnost jako neoprávněnou.

4. Důvody nepřijetí reklamacce či stížnosti

4.1 Reklamacce nebude přijata a dále zpracovávána pokud:

- osoba, která podala reklamacce, není zákazníkem Samostatného zprostředkovatele či zmocněncem zákazníka na základě plné moci
- reklamacce či stížnost se netýká smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a poskytovatelem, kterou zprostředkoval Samostatný zprostředkovatel nebo s touto smlouvou souvisí
- podání stížnosti nespĺňuje náležitosti reklamacce či stížnosti uvedené v čl. 2, bodu 2.1 Reklamačního řádu,
- reklamacce či stížnost je podána duplicitně.

5. Výsledek řešení reklamacce či stížnosti

5.1 Zákazník bude o výsledku řešení reklamacce, stížnosti informován písemně dopisem, a to na kontaktní či korespondenční adresu, kterou uvedl v reklamacce či stížnosti nebo emailem a to na emailovou adresu, kterou zákazník uvedl v reklamacce či stížnosti

5.2 Za den doručení se považuje, je-li zásilka odeslaná s využitím provozovatele poštovních služeb (zejména prostřednictvím České pošty) v rámci České republiky třetí pracovní den od okamžiku, kdy ji Samostatný zprostředkovatel odeslal, byla-li však odeslána na adresu v jiném státu, pak mimo Českou republiku patnáctý pracovní den. Pro reklamacce a stížnosti zasílané E-mailem je doručeno okamžikem, kdy je tato zpráva odeslána z emailové adresy Samostatného zprostředkovatele na emailovou adresu zákazníka.

6. Podání odvolání

6.1 V případě, že zákazník není spokojen s výsledkem řešení reklamacce či stížnosti, má právo se do 14 kalendářních dní od doručení výsledku stížnosti či reklamacce písemně odvolat. V tomto případě bude reklamacce přezkoumána ještě jednou Samostatným zprostředkovatelem. Lhůta na vyřízení odvolání činí 30 kalendářních dní.

6.2 Výsledek přezkoumání stížnosti bude zaslán jako konečný závěr obdobně jako v případě podání stížnosti či reklamacce v prvním případě.

7. Závěrečná ustanovení

7.1 Tento reklamační řád byl schválen Samostatným zprostředkovatelem a je platný od 1.12.2016.

7.2 Reklamační řád je vnitřním předpisem Samostatného zprostředkovatele a je uveřejněn na internetových stránkách <http://pujkyreder.wgz.cz/>. Přitom je veřejně přístupný.

7.3 Zákazník se může obrátit se svou oprávněnou stížností na orgán dohledu, kterým je Česká národní banka.

Datum 1.12.2016

Těrlicko-Hradiště

Zdeněk Reder

Ke Čtyřmezí 90/9

735 42 Těrlicko-Hradiště

IČO: 60030119