

REKLAMAČNÍ ŘÁD
(platnost k datu 1. 9. 2025)

Tento reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti ČESKÁ ÚVĚROVÁ POKLADNA a.s., se sídlem Tyršova 1438/38, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, IČ 275 25 210, zapsané u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 27826597 (dále jen „společnost“).

1. Obecné zásady

- 1.1. Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti, jakož i osob, které se z jakéhokoli důvodu klientem společnosti nestaly, a jejich evidenci.
- 1.2. Společnost vede vnitřní evidenci o všech přijatých reklamacích a stížnostech, o způsobu jejich řešení, o výsledcích šetření a informacích předávaných stěžovateli, včetně data přijetí, data zpracování a data informování o výsledku řešení reklamace či stížnosti, a to v souladu s vnitřním předpisem společnosti.
- 1.3. Klientem se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí spotřebitel ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, který má uzavřenou smlouvu o spotřebitelském úvěru se společností. Stěžovatelem však obecně mohou být fyzické i právnické osoby.
- 1.4. Stížností se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí podání stěžovatele, ve kterém vyjadřuje svůj nesouhlas, resp. nespokojenost s poskytováním služeb ze strany společnosti.
- 1.5. Reklamací se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí podání stěžovatele, ve kterém uvádí nesouhlas, resp. nespokojenost se způsobem a výsledkem poskytnutí konkrétní služby ze strany společnosti. Reklamací je především podání, kterým stěžovatel uplatňuje právo z odpovědnosti za vady úvěru z důvodu nedodržení povinností vyplývajících pro společnost z právních předpisů nebo ze smlouvy o spotřebitelském úvěru.

2. Náležitosti reklamace a stížnosti

- 2.1. Reklamace či stížnost musí obsahovat **alespoň**:
 - jméno a příjmení klienta,
 - datum narození nebo rodné číslo,
 - bydliště či kontaktní adresu,
 - ideálně telefonní a e-mailový kontakt,
 - číslo (identifikaci) smlouvy, které se reklamace či stížnost týká,
 - předmět podání – čeho se týká, resp. specifikaci finanční služby, která je reklamována, označení vady a nároku, kterého se stěžovatel domáhá, a dále také předložení všech podkladů, kterými reklamaci či stížnost zdůvodňuje,
 - podpis klienta nebo podpis osoby, která je zmocněna k zastupování klienta,
 - jiné podklady, které prokazují oprávněnost reklamace či stížnosti.

3. Podání a průběh vyřízení reklamace a stížnosti

- 3.1. Reklamací či stížností lze podat písemně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu sídla společnosti.
- 3.2. Stížnost či reklamací lze rovněž podat i) e-mailem, ii) sdělit telefonicky na bezplatné lince společnosti, iii) sdělit osobně, telefonicky, písemně či e-mailem jakémukoliv zaměstnanci společnosti, zejména tomu, s nímž klient běžně komunikuje, iv) datovou schránkou, v) popřípadě elektronicky přes portál klienta, má-li jej klient v souvislosti s daným produktem společnosti zřízen. Kontaktní údaje společnosti jsou uvedeny na internetových stránkách www.csup.cz, www.rychlakacka.cz.
- 3.3. Pokud nejsou informace z podání reklamace či stížnosti dostačující, vyzve společnost klienta k jejich doplnění.
- 3.4. V případě podání osobní nebo telefonické reklamace/stížnosti bude v případě nedostatečných údajů či osobních údajů klient informován, že nebude jeho reklamace/stížnost vyřízena do doby, než společnosti poskytne všechny potřebné údaje.
- 3.5. Není-li prokázána oprávněnost klienta k jednání o reklamaci/stížnosti (případně zmocněnce zákazníka pro tento případ), bude projednávání reklamace/stížnosti odloženo nebo bude odmítnuta.
- 3.6. Reklamace a stížnosti jsou vyřizovány v pořadí, v jakém byly doručeny společnosti.
- 3.7. Lhůta pro vyřízení reklamace či stížnosti je 30 dnů ode dne jejího doručení společnosti, ve složitějších případech 60 dnů ode dne jejího doručení společnosti, přičemž v této lhůtě klient obdrží písemné stanovisko společnosti k podané reklamaci či stížnosti.
- 3.8. Pokud si společnost od klienta vyžádá další informace z důvodu, že klientem zaslané informace nejsou kompletní, pak lhůta pro vyřízení stížnosti/reklamace začíná běžet po řádném dodání veškerých chybějících údajů klientem. Pokud klient nedoplní údaje do 14 kalendářních dnů od chvíle, kdy byl společností vyzván, uzavře společnost reklamaci nebo stížnost jako odloženou, nebo bude odmítnuta.
- 3.9. Reklamace nebude přijata a dále zpracovávána v případě, kdy:
- osoba, která podala reklamaci/stížnost, není klientem společnosti či zmocněncem na základě plné moci,
 - reklamace či stížnost se netýká společnosti či nabízených produktů společnosti,
 - podaná reklamace nesplňuje náležitosti reklamace uvedené v článku 2 a ani po výzvě společnosti nebyly náležitosti doplněny,
 - reklamace či stížnost týkající se stejných vytykánych skutečností je podána opakovaně.
- 3.10. Klient bude o výsledku řešení reklamace/stížnosti vždy informován ve lhůtě pro vyřízení reklamace/stížnosti, a to zpravidla písemně doporučeným dopisem na adresu uvedenou v reklamaci/stížnosti, popřípadě stejným způsobem, jakým byla stížnost/reklamace podána.

- 3.11. Odpověď podle čl. 3.10 výše bude obsahovat vždy jasné a srozumitelné stanovisko společnosti o oprávněnosti či neoprávněnosti podané reklamace či stížnosti, jakož i odůvodnění s ohledem na zjištěné skutečnosti rozhodující pro rozhodnutí o stížnosti/reklamaci. Obecně se za oprávněné považuje podání, dopustila-li se společnost porušení obecně závazných právních předpisů nebo smluvních povinností, jakož i případy, v nichž jednání zaměstnance nebo jiné osoby činné pro společnost nebylo vhodné nebo přiměřené situaci. Bude-li reklamace/stížnost oprávněná, společnost rovněž uvede opatření, která byla v dané věci přijata, aby byla sjednána náprava závadného stavu.
- 3.12. Pokud není možné stěžovateli na reklamaci/stížnost odpovědět ve stanovené lhůtě, bude stěžovateli poskytnuta předběžná odpověď, v níž budou uvedeny důvody prodlení s odpovědí na stížnost/reklamaci, a lhůta, do kdy společnost poskytne konečnou odpověď.

4. Další práva klienta

- 4.1. Společnost nemá zřízen přezkumný orgán k řešení opravných prostředků (námitek) proti vyřízení reklamaci/stížností. Klient má však možnost se v případech, kdy je k tomu příslušný, obrátit na Finančního arbitra dle zákona č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi, s návrhem na zahájení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu. Bližší informace lze nalézt na internetových stránkách www.finarbitr.cz
- 4.2. Klient se může obrátit na orgán dohledu (v závislosti na předmětu stížnosti/reklamace):
- Českou národní banku pověřenou výkonem dohledu nad úvěrovými institucemi: sídlící na adrese Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ 115 03, IČO: 48136450. Bližší informace lze nalézt na internetových stránkách www.cnb.cz.
 - Úřad pro ochranu osobních údajů pověřenou výkonem dohledu v oblasti ochrany osobních údajů. Bližší informace lze nalézt na internetových stránkách www.uoou.gov.cz.

5. Závěrečná ustanovení

- 5.1. Postup podávání reklamací a stížností je závazný pro všechny klienty společnosti.
- 5.2. Podání, která nepodléhají režimu vyřizování dle tohoto reklamačního řádu, nebudou podle pravidel uvedených v tomto reklamačním řádu posuzována a vyřizována.
- 5.3. Reklamační řád je přístupný klientům v sídle společnosti, jakož i na internetových stránkách společnosti.
- 5.4. Tento reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dne 1.5.2025.