

# Reklamační řád společnosti Cash Collectors Servicing

## S.R.O.

se sídlem Na Florenci 1332/23, Nové Město, 110 00 Praha 1 , IČO: 288 93 042,  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze sp. zn. C 151498

(“Společnost”)

Tento reklamační řád upravuje pravidla a postupy komunikace mezi společností Cash Collectors Servicing s.r.o. („**Společnost**“) a klienty či jinými osobami („**Klient**“) při vyřizování stížností a reklamací Klientů, a to ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru („**ZoSÚ**“).

Reklamační řád byl připraven a zaveden v souladu s požadavky ZoSÚ a stanovuje obsahové náležitosti stížností a reklamací, postupy související s jejich podáním, vyřizováním a termíny zpracování.

Za stížnost se považuje takové písemné sdělení, ve kterém Klient vyjadřuje nesouhlas s činností, jiné než reklamace. Stížnost má právo podat každý Klient Společnosti.

Za reklamaci se považuje takové písemné sdělení, ve kterém Klient vyjadřuje nesouhlas se způsobem a výsledkem zajištění konkrétní služby objednané Klientem, způsobující vadu služby. Reklamaci má právo podat každý Klient Společnosti.;

Stížnosti a reklamace dle tohoto Reklamačního řádu mohou být podány na činnost Společnosti i činnost jejich zaměstnanců a vázaných zástupců.

## Způsob podání stížností a reklamací

**Stížnosti či reklamaci může Klient Společnosti:**

- a) zaslat e-mailem na adresu [reklamace@cashcollectors.cz](mailto:reklamace@cashcollectors.cz); nebo
- b) zaslat dopisem do sídla Společnosti.

Stížnost/reklamace by měla být zaslána vždy s výrazným označením „Stížnost“ či „Reklamace“.

## Náležitosti stížností a reklamací

Klient je oprávněn provést reklamaci poskytnuté služby či podat stížnost do 30 (třiceti) dnů od provedení konkrétní služby. Od Klienta je vyžadována specifikace služby, kterou reklamuje / na kterou si stěžuje, a předložení podkladů, kterými stížnost / reklamaci zdůvodňuje.

Každá stížnost či reklamace by měla obsahovat minimálně následující informace:

- a) jméno a příjmení Klienta;
- b) datum narození Klienta;
- c) elektronickou adresu či telefonní číslo Klienta a doručovací adresu Klienta pro účely vyřízení stížností a reklamací a případné doplnění informací pro jejich posouzení a vyřízení;
- d) důvod podání stížnosti či reklamace (popis služby, se kterou není Klient spokojen, okolnosti vzniku a jejich průběh);
- e) identifikace poskytnuté služby, se kterou Klient není spokojen - označení smlouvy a jméno poskytovatele spotřebitelského úvěru – obchodního partnera, o jehož službu se jedná;
- f) dokumentace a další podstatné údaje a náležitosti dle konkrétní služby.

Společnost je oprávněna vyzvat Klienta k doplnění náležitostí a dalších údajů. Pro tento účel je Klientovi poskytnuta lhůta 7 kalendářních dnů, která může být po dohodě s Klientem přiměřeně prodloužena. Pokud Klient požadované náležitosti ve stanovené lhůtě nedoplní, je Společnost oprávněna reklamaci anebo stížnost vyřídit pouze v případě, bude-li to možné a pouze v rozsahu, který dodaný rozsah údajů

umožňuje. V případě, že podklady budou jen částečné nebo dokonce žádné (např. došlo-li k jejich ztrátě), považují se za správné a úplné doklady archivované ve Společnosti.

Reklamací Společnost vyřídí i v případě, že podklady budou jen částečné nebo dokonce žádné (např. došlo-li k jejich ztrátě). V takovém případě se považují za správné a úplné doklady archivované u Společnosti.

### **1.1 Zpracování stížností a reklamací**

Společnost je oprávněna stížnost či reklamaci odmítnout pokud:

- a) stížnost či reklamaci podala osoba, která není Klientem Společnosti a která není Klientem (plátcem, příjemcem) služby, na níž je podána reklamační nebo stížnost;
- b) podaná stížnost či reklamační neobsahuje náležitosti specifikované v čl. O tohoto Reklamačního řádu a ani přes vyzvání nebyly náležitosti dodány a z dodaných podnětů není možné stížnost / reklamační relevantně posoudit;
- c) uplynula zákonná lhůta pro podání reklamační / stížnosti (včetně promlčecích lhůt a lhůt pro uchování a skartaci dokumentů);
- d) předmět stížnosti či reklamační je již vyřizován nebo byl již vyřízen.

Není-li prokázána oprávněnost Klienta k jednání o stížnosti / reklamační, Společnost projednávání stížnosti / reklamační odloží nebo odmítne.

Je-li stížnost či reklamační Společností vyhodnocena jako oprávněná, pak stížnost / reklamační musí být vyřízena do 30 dnů od jejího obdržení. Pokud stížnost / reklamační nemůže být vyřízena ve lhůtě do 30 dnů od jejího obdržení, je příslušný pracovník Společnosti povinen o této skutečnosti bez zbytečného odkladu informovat Klienta.

Oddělení podpory a kontroly:

- a) potvrdí Klientovi doložitelným způsobem přijetí stížnosti / reklamační;
- b) zkontroluje oprávněnost podání stížnosti / reklamační podle dokladů předložených Klientem a vlastních dostupných informací;
- c) zpracovává a shromažďuje dokumentaci ke stížnosti / reklamační;
- d) písemně prostřednictvím e-mailu informuje Klienta o vyřízení stížnosti / reklamační, včetně odůvodnění (uznání a řešení stížnosti / reklamační nebo důvody jejího odmítnutí).

### **1.2 Opravné prostředky**

V případě, že Klient nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti / reklamační, může se písemně obrátit na vedení Společnosti či na jednatele Společnosti. Lhůta pro vyřízení je stanovena na 30 dnů.

Právo Klienta obrátit se na soud, finančního arbitra, Českou národní banku či jinou instituci tím není dotčeno.

## **OSTATNÍ USTANOVENÍ**

Veškeré náklady spojené s vyřízením reklamační nebo stížnosti nese Společnost.

Reklamační řád je uveřejněn na webových stránkách Společnosti (<http://www.cashcollectors.cz>).

Tento Reklamační řád byl schválen vedením Společnosti s účinností od 1.2.2017.