

## **Reklamační řád a postup při uplatňování stížností**

Creditstar Czech s.r.o. dále jen ("Creditstar") se sídlem Pobřežní 249/46, Karlín, 186 00 Praha 8, IČ 24247936, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka C 197149 tímto vydává Reklamační řád a postup při uplatňování stížností (dále jen „Reklamační řád“), který stanoví postup Klienta a Creditstar v případě, že uplatňuje vůči Creditstar reklamaci nebo stížnost.

### **1. Způsob podávání reklamace a stížnosti**

1.1 Creditstar přijímá reklamace a stížnosti zpravidla v písemné formě.

#### **1.2 Reklamaci nebo stížnost může Klient podat elektronicky na adresu**

[reklamace.stiznosti@creditstar.cz](mailto:reklamace.stiznosti@creditstar.cz) nebo písemně na adresu sídla Creditstar.

### **2. Formální náležitosti reklamace a stížnosti**

2.1 Při reklamaci nebo stížnosti je nutné uvést identifikační údaje Klienta:

- jméno a příjmení,
- rodné číslo nebo datum narození,
- adresu,
- telefonní číslo a e-mail,
- číslo platného občanského průkazu.

2.1.1 Pokud Klient podává reklamaci nebo stížnost prostřednictvím osoby zmocněné, pak je nutné k údajům v bodě 2.1 přidat v případě fyzické osoby jméno a RČ této osoby.

2.1.2 V textu reklamace nebo stížnosti uvede Klient popis plnění, ke kterému se reklamace nebo stížnost vztahuje a které považuje za vadné nebo chybné.

2.1.3 Oprávněnost reklamace nebo stížnosti je nutné prokázat příslušným dokladem vztahujícím se k vadnému plnění, jako například výpisem z účtu, potvrzením příkazu k úhradě, smlouvou aj.

2.1.4 Pokud Klient podává reklamaci nebo stížnost prostřednictvím osoby zmocněné, pak je nutné prokázat oprávnění k zastupování Klienta, například předložením kopie plné moci k zastupování.

2.1.5 V případě, že reklamace nebo stížnost neobsahuje potřebné náležitosti, Creditstar vyzve Klienta k jejich předložení v přiměřené lhůtě.

2.1.6 Nebudou-li potřebné náležitosti předloženy a to ani ve lhůtě, již Creditstar dodatečně ustanoví, reklamace nebo stížnost bude odmítnuta.

2.1.7 Klient má však právo se na poskytovatele znovu obrátit, v téže věci, a to s novou stížností či reklamací. O tom je klient vždy v odmítnutí reklamace nebo stížnosti informován.

### **3. Lhůta pro uplatnění reklamace nebo stížnosti**

3.1 Reklamaci nebo stížnost je nutné podat bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistil vadu plnění ze strany Creditstar, která je předmětem reklamace nebo stížnosti.

### **4. Vyřízení reklamace nebo stížnosti**

4.1 Creditstar vyřídí reklamaci nebo stížnost neprodleně, nejpozději do 30 dní od jejího doručení a zašle Klientovi vyrozumění písemně nebo elektronicky, dle způsobu uplatnění reklamace nebo stížnosti.

4.2 Lhůta pro vyřízení reklamace nebo stížnosti může být odůvodněně prodloužena o dalších 30 dnů, přičemž o jejím prodloužení Creditstar Klienta neprodleně informuje.

4.3 Creditstar je oprávněn odmítnout přijetí reklamace nebo stížnosti v případech zjevně neopodstatněných, zejména kdy se reklamace nebo stížnost netýká podnikatelské činnosti či poskytování finančních služeb Creditstar, reklamace nebo stížnost nebyla podána způsobem podle tohoto Reklamačního řádu, případně ve věci bylo zahájeno řízení před soudem, Finančním arbitrem či jiným orgánem mimosoudního řešení sporů nebo bylo ve věci příslušným orgánem již pravomocně rozhodnuto. Creditstar je dále oprávněn odmítnout reklamaci nebo stížností zjevně šikanózní či anonymní.

## **5. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

5.1 V případě nesouhlasu Klienta s výsledkem řízení reklamace nebo stížnosti má Klient právo obrátit se na příslušný správní orgán, zejména na Finančního arbitra, Úřad pro ochranu osobních údajů, případně řešit věc u příslušného soudu České republiky. Více informací o možnosti mimosoudního řešení sporů u Finančního arbitra najdete na webové stránce Finančního arbitra: <https://www.finarbitr.cz/cs/>

5.2 Orgánem kontroly nad osobou oprávněnou poskytovat spotřebitelský úvěr je Česká národní banka.

## **6. Závěrečná ustanovení**

6.1 Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem 16.3.2018.

6.2 Plné znění toho Reklamačního řádu je trvalé přístupné na webových stránkách Creditstar [www.monefit.cz](http://www.monefit.cz)