

Reklamační řád

společnosti **Creamfinance Czech, s.r.o.**, se sídlem Argentinská 286/38, Holešovice, 170 00 Praha 7, IČO: 248 49 707, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou C 180184 (dále jen „**Společnost**“)

1. Základní ustanovení

1.1 Tento reklamační řád (dále jen „**Reklamační řád**“) stanoví pravidla pro vyřizování stížností a reklamací spotřebitelů podaných u Společnosti.

1.2 Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti Společnosti a spotřebitelů v případech, kdy spotřebitel není spokojen s poskytnutými produkty a službami, a rozhodne se reklamovat jejich kvalitu a správnost.

1.3 Spotřebitelem se pro účely Reklamačního řádu rozumí osoba, která se Společností (i) je ve smluvním vztahu, (ii) jednala o uzavření smluvního vztahu, (iii) byla ve smluvním vztahu nebo (iv) je na základě jiných skutečností oprávněna disponovat předmětem smluvního vztahu.

1.4 Reklamací nebo stížností se rozumí předložení reklamace nebo stížnosti ze strany spotřebitele, který zpochybňuje přesnost nebo kvalitu služeb Společnosti, dále oznámení o nevhodném chování nebo nepřiměřené situaci nebo jiné upozornění na nedostatky v činnosti Společnosti.

2. Podání reklamací a stížností

2.1 Reklamaci nebo stížnost je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co spotřebitel zjistí konkrétní nedostatek v činnosti Společnosti, proti kterému takovou reklamaci nebo stížnost směřuje.

2.2 Reklamace a stížnost se považuje za podanou v den, kdy byla doručena Společnosti.

2.3 Reklamaci a stížnost je možné podat několika způsoby:

- písemně, poštovní zásilkou na adresu **Creamfinance Czech, s.r.o.**, se sídlem Argentinská 286/38, Holešovice, 170 00 Praha 7

- elektronicky, emailem na adresu *info@crediton.cz*

- telefonicky, na lince +420 222 200 523

2.4 U jinak doručených reklamací nebo stížností nemůže Společnost garantovat dodržení lhůt a postupů stanovených pro vyřízení reklamace nebo stížnosti.

3. Náležitosti reklamací a stížností

3.1 Reklamace a stížnost musí být dostatečně určitá.

3.2 Reklamace a stížnost musí obsahovat:

- identifikaci spotřebitele: jméno a příjmení, adresu, rodné číslo nebo datum narození,
- předmět reklamace nebo stížnosti: popis události, včetně data, v čem spotřebitel spatřuje nedostatek v činnosti Společnosti a výčet podkladů, z nichž tvrzení spotřebitele vycházejí,
- údaje o osobách, které jednali v zastoupení Společnosti v předmětu reklamace nebo stížnosti,
- spotřebitelem navrhovaný způsob nápravy,
- kontaktní údaje spotřebitele: telefonní číslo nebo emailovou adresu, které lze použít pro co nerychlejší vyřízení.

3.3 V případě, že reklamace nebo stížnost nebude obsahovat všechny údaje potřebné k jejímu vyřízení, informuje o tom Společnost spotřebitele a vyzve jej k doplnění ve stanovené lhůtě. Pokud spotřebitel ve stanovené lhůtě reklamaci nebo stížnost nedoplní, Společnost nebude povinna se reklamací nebo stížností pro neurčitost zabývat.

4. Vyřízení reklamace a stížnosti

4.1 Reklamace nebo stížnost bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději **do 30 kalendářních dnů** ode dne jejího doručení Společnosti, nebo ode dne, kdy byly Společnosti doručeny všechny doplňující podklady potřebné k vyřízení reklamace nebo stížnosti.

4.2 V případě, že nebude možné reklamaci nebo stížnost vyřídit v příslušné lhůtě, Společnost oznámí spotřebiteli důvod tohoto prodlení a informuje jej o dalším postupu, včetně uvedení náhradní lhůty pro vyřízení.

4.3 Odpověď na reklamaci a stížnost doručí Společnost spotřebiteli, a to komunikačním způsobem určeným na základě výhradního rozhodnutí Společnosti, zpravidla však stejným komunikačním způsobem, kterým byla reklamace nebo stížnost doručena Společnosti.

5. Ostatní ustanovení

5.1 Veškeré náklady spojené s vyřízením reklamace nebo stížnosti nese Společnost.

5.2 V případě, že spotřebitel není spokojen s vyřízením reklamace nebo stížnosti dle tohoto reklamačního řádu, má právo na mimosoudní řešení sporu prostřednictvím finančního arbitra (www.finarbitr.cz) v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

5.3 Spotřebitel má rovněž právo zahájit mimosoudní řešení sporu se Společností on-line prostřednictvím evropské platformy pro řešení sporů on-line dostupné na webové stránce <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

5.4 Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách www.crediton.cz

5.5 Tento Reklamační řád byl schválen vedením Společnosti s účinností od 1. prosince 2016.