

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Společnosti FRIENDLY CASH SE, se sídlem Na splávku 1182, 686 01 Uherské Hradiště, Česká republika, IČ: 066 80 003, zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně, oddíl 634, vložka H (dále jako „**Společnost**“)

1. Úvodní ustanovení

Společnost vydává v souladu s platnými právními předpisy České republiky tento reklamační řád. Společnost při výkonu své podnikatelské činnosti poskytuje na základě platného oprávnění uděleného Českou národní bankou spotřebitelské úvěry jiné než na bydlení svým klientům na základě smlouvy o spotřebitelském úvěru (dále taky jako „**finanční služby**“), uzavřené mezi Společností a klientem jako dlužníkem podle zákona č. 257/2016 Sb. o spotřebitelském úvěru (dále jako "**ZSU**") a dalších souvisejících právních předpisů České republiky.

2. Základní pojmy a postupy

Reklamační řád upravuje práva, povinnosti a postup Společnosti a klienta, jako dlužníka ze spotřebitelského úvěru (dále v textu jako "**klient**"), poskytnutého klientovi, v rámci reklamačního řízení a práva, povinnosti a postup v jednání o stížnosti.

Reklamačním řízením se rozumí řízení, které Společnost vede na základě reklamace ze strany klienta v souvislosti s uplatněním odpovědnosti za vady finančních služeb poskytnutých Společností v souvislosti se smlouvou o spotřebitelském úvěru.

Jednáním o stížnosti se rozumí řízení, které Společnost vede na základě podané stížnosti ze strany klienta, nebo zájemce, který požádal o využití finančních služeb Společnosti (dále společně jen jako „**stěžovatel**“), kde se však nevytýká vada poskytnuté finanční služby.

Osoba oprávněná podat reklamaci a stížnost

Reklamaci je oprávněn podat každý klient, t.j. osoba, která je/byla se Společností v smluvním vztahu na základe uzavřené smlouvy o spotřebitelském úvěru a taky osoba, která je/byla registrovaná jako klient Společnosti (na základe uzavřené Rámcové smlouvy).

Stížnost je oprávněná podat osoba výše označená jako stěžovatel.

Osoby oprávněné podat reklamaci nebo stížnost dále společně označené jen jako „**oprávněná osoba**“)

Reklamací se rozumí uplatnění nároku klienta jako uživatele finančních služeb poskytovaných Společností jako věřitelem z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb. Reklamací se klient domáhá uskutečnění nápravy zejména z důvodu, že při poskytnutí finanční služby ze strany Společnosti došlo k porušení povinností vyplývajících Společnosti ze všeobecně závazných právních předpisů, smlouvy o spotřebitelském úvěru, VOP, jiných smluvních podmínek Společnosti, vnitřních předpisů Společnosti nebo z důvodu jiných nesprávností, nebo nedostatků při poskytnutí finanční služby. Reklamací není poskytnutí klientské podpory. **Klientskou podporou** se rozumí žádost o pomoc, radu, vysvětlení nebo informaci, a to i v souvislosti s konkrétním závazkovým vztahem mezi klientem a Společností jako poskytovatelem finančních služeb. Reklamací také není ohlášení změny údajů o

klientovi, nebo jiné hlášení, žádost nebo oznámení klienta vykonané dle smlouvy o spotřebitelském úvěru nebo VOP.

Stížnosti se rozumí podání stěžovatele ve kterém stěžovatel:

- a) se domáhá ochrany svých práv nebo právem chráněných zájmů, o kterých se domnívá, že byly porušeny činností Společnosti;
- b) poukazuje na nedostatky, zejména porušení právních předpisů, nebo jiných předpisů Společnosti jejichž odstranění je v působnosti Společnosti.

Každý klient jako uživatel finančních služeb poskytovaných Společností může podat stížnost nebo reklamaci a uplatnit svůj nárok z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých Společností. Předmětem stížnosti nebo reklamace může být námitka nebo dotaz klienta k nedostatkům plnění ze smlouvy o spotřebitelském úvěru, pokud se klient domnívá, že finanční služby nebyly Společností poskytnuty řádně, případně pokud se klient domnívá, že Společnost porušila při poskytování finanční služby své povinnosti vyplývající z obecně závazného právního předpisu nebo ze smlouvy a jiných smluvních dokumentů.

3. Místo podání a náležitosti reklamace a stížnosti

Oprávněná osoba může podat reklamaci anebo stížnosti písemně na adresu Na splávku 1182, 686 01 Uherské Hradiště, Česká republika, telefonicky na telefonním čísle +420 770 608 638 nebo emailem na adresu info@friendlycash.cz. Pokud se podává reklamace nebo stížnost telefonicky tato může být vyřešena bezprostředně během telefonického rozhovoru.

Reklamace a stížnost musí být dostatečně určitá, zejména musí obsahovat následující náležitosti:

- **identifikaci oprávněné osoby**, uplatňující reklamaci anebo stížnost (pokud jde o klienta musí obsahovat: jméno, příjmení a variabilní symbol klienta, který mu byl Společností přidělený; pokud nejde o osobu klienta musí obsahovat jméno a příjmení, datum narození a adresu bydliště),
- **kontaktní údaje** oprávněné osoby, na kterých bude oprávněná osoba o způsobu vyřízení reklamace anebo stížnosti vyrozuměná, to není potřebné pokud jde o klienta, který nepožaduje být o způsobu vyřízení reklamace anebo stížnost vyrozuměný na jiné kontaktní údaje než jsou ty, které uvedl Společnosti při registraci (nebo dodatečně registroval změněné kontaktní údaje),
- **identifikaci smlouvy** o spotřebitelském úvěru, v souvislosti se kterou klient reklamaci anebo stížnost uplatňuje (nevyžaduje se u zájemce),
- **podrobný popis obsahu reklamace nebo stížnosti** = opis nedostatku, pochybení Společnosti nebo jejího zaměstnance nebo specifikace porušení práv z konkrétní smlouvy, a to spolu s případnou dokumentací prokazující uvedené skutečnosti,
- **informaci jaký způsob vyřízení reklamace anebo stížnosti oprávněná osoba požaduje.**

V případě pokud reklamace anebo stížnost nemá potřebné obsahové náležitosti, vyzve Společnost oprávněnou osobu o jejich doplnění. Společnost může vyzvat oprávněnou osobu k předložení potřebných dokladů, které jsou pro řádné vyřízení reklamace anebo stížnosti potřebné.

Pokud oprávněná osoba, na základě výzvy Společnosti reklamaci nebo stížnost nedoplní nejpozději do 30 dnů ode dne kdy byla na doplnění vyzvána, Společnost reklamaci nebo stížnost vyřídí dle dostupných údajů. Pokud však dostupné údaje neumožňují vybavení reklamace nebo stížnosti z údajů, které má Společnost od oprávněné osoby nebo z vlastní činnosti dostupné, reklamační řízení anebo jednání o stížnosti zastaví, o čemž vyrozumí oprávněnou osobu. O tomto důsledku bude oprávněná osoba poučena ve výzvě k doplnění reklamace nebo stížnosti.

Lhůta pro vyřízení reklamace a stížnosti podle bodu 5. tohoto reklamačního řádu začíná běžet až po předložení a doplnění všech potřebných údajů a dokladů, vyžádaných Společností, t.j. podáním úplné reklamace nebo stížnosti se všemi náležitostmi potřebnými k jejich řádnému posouzení.

4. Náklady reklamace anebo stížnosti

Vyřízení reklamace anebo stížnosti není žádným způsobem zpoplatněno.

Náklady spojené s vyřízením reklamace anebo stížnosti nese Společnost, tím však není dotčen nárok Společnosti na náhradu škody, která byla Společnosti způsobena uplatněním neoprávněné reklamace anebo stížnosti.

Oprávněná osoba snáší jenom náklady spojené s vyhotovením reklamace anebo stížnosti jakož i jejich příloh anebo jejich doplnění, a s předložením (doručením) reklamace anebo stížnosti, či jejich doplnění Společnosti. To samé platí i pro případ, kdy podání označené jako reklamace anebo stížnost podá osoba, která k tomu není oprávněná.

5. Lhůty pro uplatnění a vyřízení reklamace a stížnosti

Platné pro reklamace:

Klient je povinen reklamaci uplatnit v době pro uplatnění práva z odpovědnosti za vady stanovené příslušnými ustanoveními právních předpisů a jimi stanovenou minimální délkou trvání této lhůty (dále jako „záruční doba“). Záruční doba na uplatnění odpovědnosti za vady poskytnuté finanční služby Společnosti je stanovená v souladu s ust. § 1921 odst. 1 Občanského zákoníku v délce šesti měsíců od přijetí finanční služby klientem (od poskytnutí spotřebitelského úvěru na účet klienta). Pokud dojde ke změně právních předpisů platí délka záruční doby dle změněných právních předpisů. Klient je povinen reklamaci vady uplatnit u Společnosti bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost vadu zjistit.

Platné pro stížnost:

Stěžovatel může podat stížnost ve lhůtě, stanovené příslušnými právními předpisy. Pokud tato lhůta není právními předpisy stanovena, ve lhůtě do šesti měsíců od kdy nastala skutečnost, proti které stížnost směřuje, nebo od kdy se o této skutečnosti stěžovatel dověděl.

Společné ustanovení platné pro reklamace i stížnosti:

Společnost oprávněné osobě potvrdí přijetí reklamace anebo stížnosti a oznámí zda přijaté podání kvalifikuje jako reklamaci anebo stížnost. Podání se vždy kvalifikuje dle jeho obsahu. Pokud je reklamace anebo stížnost uplatněna prostředky elektronické komunikace, Společnost vyrozumí oprávněnou osobu o přijetí reklamace anebo stížnosti bezodkladně po její přijetí. Pokud je reklamace anebo stížnost uplatněna poštovní zásilkou potvrzení se zasílá nejpozději s vyřízením reklamace anebo stížnosti. V oznámení Společnost uvede - kdy oprávněná osoba

právo uplatnila, co je obsahem reklamace anebo stížnosti a jaký způsob vyřízení reklamace anebo stížnosti je požadováno. Společnost nemusí potvrzení o přijetí reklamace a stížnosti doručovat, pokud oprávněná osoba má možnost prokázat uplatnění reklamace anebo stížnosti jiným způsobem.

Společnost je povinná vyřídit reklamaci anebo stížnost bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne obdržení úplné reklamace anebo stížnosti podle bodu 3. tohoto reklamačního řádu. V této lhůtě sdělí oprávněné osobě výsledek vyřízení reklamace anebo stížnosti. Společnost je oprávněna lhůtu k vyřízení stížnosti prodloužit a to nejvíce o dalších 30 dní v případě, že se jedná o zvlášť složitý případ. O tomto stěžovatele před uplynutím původní 30-denní lhůty informuje.

Podání reklamace anebo stížnosti nemá odkladný účinek. Platné uplatnění reklamace anebo stížnosti nezbavuje povinnosti řádně plnit své závazky vůči Společnosti po celou dobu trvání reklamačního řízení nebo řízení o stížnosti, a to ani v případě, kdy je reklamace anebo stížnost oprávněná a jako taková může mít bezprostřední souvislost s plněním závazků ze smlouvy se Společností.

Pokud oprávněná osoba není spokojená s vyřízením reklamace anebo stížnosti je oprávněná podat opakovanou reklamaci anebo stížnost. Pro vyřízení opakované reklamace anebo stížnosti platí stejné podmínky, způsoby a lhůty jako při vyřizování první reklamace anebo stížnosti uvedené výše.

Podání opakované reklamace anebo stížnosti nemá odkladný účinek. Společnost je oprávněná opakovanou reklamaci anebo stížnost, v níž oprávněná osoba neuvádí žádné nové, ve věci relevantní skutečnosti odmítnout. O odmítnutí opakované reklamace anebo stížnosti Společnost bez zbytečného odkladu oprávněnou osobu vyrozumí.

6. Vyřízení reklamace a stížnosti

Při vyřizování reklamace anebo stížnosti je osoba k tomu za Společnost oprávněná povinna postupovat tak, aby veškeré okolnosti případu uvedené v reklamaci anebo stížnosti byly řádné prošetřeny a byl zjištěn co nejdůvěryhodněji skutkový stav případu. Společnost zjišťuje i skutečnosti z její vlastní činnosti a záznamů, nebo z evidenci a záznamů, které jsou jí dostupné.

Reklamace anebo stížnost může být vyřízená:

- jako oprávněná a důvodná,
- jako nedůvodná a zamítnuta,
- odmítnuta.

V případě, že reklamace anebo stížnost bude uznaná za oprávněnou a důvodnou, Společnost o tom informuje oprávněnou osobu postupem dle tohoto reklamačního řádu a zároveň zjedná nápravu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne kdy se dověděla o svém pochybení na základě výsledků reklamačního řízení nebo řízení o stížnosti. O sjednané nápravě také informuje oprávněnou osobu.

Pokud Společnost v rámci reklamačního řízení anebo řízení o stížnosti nezjistí vadu anebo pochybení ve své činnosti, a teda neshledá reklamaci anebo stížnost jako důvodnou, reklamaci anebo stížnost zamítne. O zamítnutí reklamace anebo stížnosti, jakož i o důvodu jejího zamítnutí Společnost neprodleně informuje oprávněnou osobu.

Společnost je oprávněná odmítnout reklamaci anebo stížnost v případě pokud:

- byla podána osobou, která na její podání nebyla/není oprávněna podle bodu 2. tohoto reklamačního řádu,
- reklamace anebo stížnost je ve zjevném v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo je v rozporu s dobrými mravy,
- ve věci, která je předmětem reklamace anebo o stížnosti již bylo pravomocně rozhodnuto soudem nebo jiným příslušným orgánem, případně bylo ve věci zahájeno řízení před soudem nebo jiným orgánem.

O odmítnutí reklamace anebo stížnosti, jakož i o důvodu jejího odmítnutí Společnost neprodleně informuje osobu, která podání udělala.

Společnost o výsledku vyřízení reklamace anebo stížnosti vyrozumí oprávněnou osobu stejným způsobem, jakým byla reklamace a stížnost uplatněna, případně způsobem, na kterém se Společnost a oprávněná osoba dohodli.

Pokud oprávněná osoba není spokojená s vyřízením reklamace anebo stížnosti je oprávněná obrátit se s řešením svých požadavků a připomínek na příslušný orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je finanční arbitr, jehož kontaktní údaje jsou: Finanční arbitr České republiky, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1. Více informací naleznete zde: www.finarbitr.cz.

Oprávněná osoba je také oprávněná se obrátit na příslušný soud nebo Českou národní banku, která dohlíží nad činností Společnosti v oblasti poskytování finančních služeb.

7. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je permanentně zveřejněný na webové stránce Společnosti www.friendlycash.cz. Společnost je oprávněná v závislosti na změnách příslu

šných právních předpisů změnit nebo úplně nahradit tento reklamační řád. Každou změnu reklamačního řádu Společnost zveřejní na své webové stránce www.friendlycash.cz.

Reklamační řízení a řízení o stížnosti se vždy řídí právními předpisy České republiky a zněním reklamačního řádu platného a účinného v době uplatnění reklamace anebo stížnosti.

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 27.11.2019.