

# Podání reklamace/stížnosti



## Identifikace podání

Reklamací/stížností se rozumí nespokojenost Klienta se službami či produkty Společnosti, nesouhlas se způsobem a výsledkem zajištění konkrétní služby objednané Klientem, způsobující vadu či jiný nedostatek služeb, upozornění na porušení povinnosti vztahující se ke službě či produktu Společnosti ze strany jejich Pracovníků nebo Externích partnerů.

## Klient

Příjmení

Jméno

Datum narození

Adresa místa trvalého pobytu (ulice, číslo popisné, PSČ, obec)

Adresa pro doručování \* (vyplňte, jen pokud se liší od trvalé adresy)

Telefon

E-mail \*\*

Zástupce klienta (reklamací/stížnost podává 3. osoba, která není Klientem, na základě plné moci či jiné oprávnující listiny)

Příjmení a jméno

Příloha

Plná moc

Ostatní

Vyrozumění o vyřízení reklamace/stížnosti  
žádám zaslat na výše uvedenou:

adresu pro doručování

e-mailovou adresu

číslo úvěrové smlouvy/úvěrových smluv\*\*\*:

## Předmět reklamace/stížnosti:

[zde uveďte popis služby, události či jiné skutečnosti, ke které se reklamací/stížností vztahuje; přiložte podklady, z nichž Vaše tvrzení vycházejí; uveďte data, při kterých mělo dojít k události, které jsou předmětem reklamace/stížnosti; uveďte údaje o osobách (jména a příjmení) jednajících v předmětu reklamace/stížnosti v zastoupení Společnosti; uveďte jakékoliv další relevantní skutečnosti týkající se předmětu reklamace/stížnosti]

pokračování na druhé straně

V

Dne

Podpis Klienta / Zástupce

## Vysvětlivky

\* adresa, na kterou Společnost odešle oznámení o vyřízení reklamace/stížnosti. V případě, že nebude vyplněna, odešle Společnost oznámení o vyřízení reklamace/stížnosti na výše uvedenou trvalou adresu.

\*\* preferovaná forma komunikace

\*\*\* vyplňte číslo úvěrové smlouvy/smluv, ke které reklamaci nebo stížnost podáváte. V případě, že jste úvěrovou smlouvu se Společností neuzavřel/a, nevyplňujte.

Interní záznamy společnosti:

**Předmět reklamace/stížnosti (pokračování):**

**Informace pro klienty**

Společnost vyřizuje reklamace/stížnosti bez zbytečného odkladu. Dnem pro stanovení termínu vyřízení reklamace/stížnosti je datum jejího doručení Společnosti, resp. datum doručení její specifikace nebo doplňujících informací vyžádaných Společností. Vyřízení stížnosti/reklamace realizuje Společnost nejpozději do 30 dnů od jejího převzetí. Ve složitých a komplikovaných případech může Společnost lhůtu pro vyřízení prodloužit o maximálně 30 dnů. V takovém případě však bude Společnost informovat Klienta o důvodech prodloužení s vyřízením reklamace/stížnosti a novém předběžném termínu, v němž bude reklamace/stížnost vyřízena. Společnost vyrozumí Klienta o vyřízení reklamace /stížnosti způsobem (např. písemně dopisem nebo elektronicky), jakým Klient svou reklamaci/stížnost podal, nebo o který v rámci reklamace/stížnosti požádal.

Vyřízení reklamace/stížnosti není zpoplatněno, a to ani v případě, že byla reklamace/stížnost uznána za neoprávněnou.

Bližší informace o mechanismu vyřizování reklamací a stížností Klient nalezne na webových stránkách společnosti [www.expresscash.cz/informace/](http://www.expresscash.cz/informace/)

V případě, že Klient nesouhlasí se způsobem vyřízení jeho reklamace/stížnosti, může případný spor řešit i mimosoudní cestou a obrátit se se svou žádostí o přezkoumání vyřízení jeho reklamace/stížnosti na dozorující orgány, a to:

Finanční arbitr ČR	Česká národní banka	Česká obchodní inspekce
Legerova 1581/69	Na příkopě 28	Štěpánská 567/15
110 00 Praha 1	115 03 Praha 1	120 00 Praha 2
Tel.: +420 257 042 070	Tel: 224 411 111	Tel: 222 703 404
E-mail: <a href="mailto:arbitr@finarbitr.cz">arbitr@finarbitr.cz</a>	E-mail: <a href="mailto:podatelna@cnb.cz">podatelna@cnb.cz</a>	<a href="http://www.coi.cz">www.coi.cz</a>
<a href="http://www.finarbitr.cz">www.finarbitr.cz</a>	<a href="http://www.cnb.cz">www.cnb.cz</a>	

Právo Klienta obrátit se přímo na soud tímto není dotčeno.