

Podání reklamace/stížnosti



Identifikace podání

Reklamací se rozumí podání, kterým Klient uplatňuje práva z odpovědnosti za vady smlouvy o spotřebitelském úvěru, tj. například případy, kdy Klient tvrdí, že Společnost při poskytování úvěru postupovala v rozporu se smlouvou o úvěru, případně s právními předpisy. / Stížností se rozumí podání, kterým Klient vyjadřuje nespokojenost k s činnosti Společnosti nebo jednání ze strany jejích zaměstnanců nebo externích partnerů, případně nespokojenost se službami či produkty Společnosti.

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/stížnost 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. V případě reklamace je k prodloužení lhůty k jejímu vyřízení nutný souhlas Klienta.

Společnost vyzoomí 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/

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

Legerova 1581/69

110 00 Praha 1

Tel.: +420 257 042 070

E-mail: arbitr@finarbitr.cz

www.finarbitr.cz

Česká národní banka

Na příkopě 28

115 03 Praha 1

Tel: 224 411 111

E-mail: podatelna@cnb.cz

www.cnb.cz

Česká obchodní inspekce

Štěpánská 567/15

120 00 Praha 2

Tel: 222 703 404

www.coi.cz

Právo Klienta obrátit se přímo na soud tímto není dotčeno.