

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád upravuje pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti Money Store s.r.o., se sídlem Korunní 810/104A, 101 00 Praha 10 - Vinohrady, IČ 273 80 050, zapsaná u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 109666 (dále jen „společnost“).

1. Obecné zásady

1.1. Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti a jejich evidenci.

1.2. Společností je zřízena evidence všech přijatých reklamací a stížností. Společnost eviduje zejména záznam data přijetí předmětných reklamací či stížností, výsledku interního šetření, informacích předaných klientovi a datu a způsobu jejich předání.

1.3. Směřuje-li reklamační či stížnost na činnost společnosti v oblasti poskytování spotřebitelských úvěrů, rozumí se Klientem pro účely tohoto reklamačního řádu spotřebitel ve smyslu zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, který má se společností uzavřenou smlouvu o spotřebitelském úvěru nebo který se z jiného titulu domnívá, že společnost porušila jeho práva, jednala s ním v rozporu s právními předpisy, její pracovníci vůči spotřebiteli jednali nevhodně či nepřiměřeně nebo že spotřebitel upozorňuje na jiné nedostatky v činnosti společnosti.

1.4. Směřuje-li reklamační či stížnost na činnost společnosti v oblasti poskytování platebních služeb, rozumí se klientem nejen spotřebitel, ale jakákoliv právnická či fyzická osoba, u které lze předpokládat, že má nárok podat stížnost či reklamacii, či která ji již podala.

2. Podstatné náležitosti reklamace a stížnosti

2.1. Reklamační či stížnost musí obsahovat:

- identifikační údaje osoby, která reklamacii podává, tj. jméno a příjmení klienta nebo název právnické osoby, datum narození nebo rodné číslo anebo identifikační číslo, adresu bydliště (sídla) či kontaktní adresu a kontaktní údaje – telefonní číslo a e-mailový kontakt,
- popis produktu, služby či činnosti společnosti, které se reklamační či stížnost týká,
- vlastnoruční podpis klienta nebo podpis osoby, která je zmocněna k zastupování klienta,
- kopii smlouvy či jiné podklady, které dokazují oprávněnost reklamace či stížnosti.

3. Podání a průběh reklamace

3.1. Reklamacii či stížnost lze podat písemně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb či osobně na adresu sídla společnosti.

3.2. Po přijetí je reklamační předána k vyřízení odpovědnému pracovníkovi společnosti. Reklamační jsou vyřizovány v pořadí, v jakém byly doručeny společnosti.

3.3. Reklamační bude vyřízena neprodleně, nejpozději však do 30 kalendářních dní, v případě složitějších případů do 60 dní. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet dnem doručení reklamace do sídla společnosti.

3.4. V případě, že klient nedodá všechny potřebné údaje k vyřízení reklamace, vyhrazuje si společnost právo požádat klienta o doplnění chybějících údajů. V takovém případě začíná běžet lhůta pro vyřízení reklamace až po řádném dodání chybějících údajů klientem. Pokud klient nedoplní požadované údaje do 14 kalendářních dní ode dne, kdy byl společností vyzván, uzavře společnost reklamaci nebo stížnost jako neoprávněnou.

- 3.5. Reklamaci nebude vyhověno a nebude společností dále zpracovávána v případě kdy:
- osoba, která podala reklamaci, která se týká poskytování spotřebitelského úvěru, není klientem společnosti či zmocněncem na základě plné moci, nebo žadatelem o spotřebitelský úvěru u společnosti,
 - reklamace či stížnost se netýká nabízených produktů, služeb či činnosti společnosti,
 - podaná reklamace nesplňuje náležitosti reklamace uvedené v článku 2 a ani po výzvě společnosti nebyly do 14 dní požadované náležitosti doplněny,
 - reklamace či stížnost je podána opakovaně; taková reklamace nebo stížnost bude zamítnuta pouze v případě, že již byla dříve žadatelem věcně vyřízena (nikoliv zastavením nebo odložením) a nepřináší žádné nové skutečnosti.

Klient bude informován společností o účincích nevyhovění reklamace. Nevyhověním reklamace spotřebitel nepozbývá právo obrátit se na společnost ve stejné věci s novou reklamací.

3.6. Klient bude společností o výsledku řešení reklamace či stížnosti vždy informován písemně doporučeným dopisem, a to na kontaktní adresu, kterou uvedl v reklamaci či stížnosti. Za den doručení se považuje den převzetí doporučeného dopisu. Pokud dopis nebude doručen a bude společností vrácen jako nevyzvednutý či nedoručitelný, považuje se za den doručení den, kdy byl dopis vrácen na adresu společnosti.

3.7. Klient se může kdykoliv obrátit se svou oprávněnou stížností na Finančního arbitra se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz.

4. Závěrečná ustanovení

4.1. Postup podávání reklamací a stížností je závazný pro všechny klienty společnosti i pracovníky společnosti.

4.2. Do reklamačního řádu je možno nahlédnout v sídle společnosti.

4.3. Společnost si vyhrazuje právo změnit jednotlivá ustanovení tohoto reklamačního řádu.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti dne 1. 2. 2019