

## PODÁVÁNÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ

### „REKLAMAČNÍ ŘÁD“

vydaný společností Simfina a.s. se sídlem Platnéřská 88/9, Staré Město, 110 00 Praha 1, IČO: 24823546, DIČ: CZ24823546 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 17020

(dále jen jako „společnost“) v následujícím znění:

#### 1. Úvodní ustanovení:

1.1. **Tento Reklamační řád** upravuje postupy, práva a povinnosti při uplatňování reklamací a podávání stížností ze strany Zákazníků. Pokud je Zákazník přesvědčen, že finanční služba nebyla poskytnuta podle příslušných právních předpisů nebo není s finanční službou spokojen, může podat reklamaci nebo stížnost. Poznatky a informace získané při přijímání a vyřizování reklamací a stížností Zákazníky, jakož i zájemce o spotřebitelský úvěr, jsou pro společnost jedním z prostředků pro zvyšování kvality poskytovaných finančních služeb.

#### 2. Vymezení pojmů a základní principy

2.1. **Reklamacce** je podání, kterým Zákazník uplatňuje právo z odpovědnosti za vady spotřebitelského úvěru poskytovaného společností z důvodu nedodržení povinností vyplývajících pro společnost ze zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, nebo ze zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele nebo povinností vyplývajících z jiných právních předpisů, nebo ze spotřebitelské smlouvy o poskytnutí spotřebitelského úvěru. Za Reklamaci se nepovažuje podání Zákazníka nesporného charakteru (např. žádost o vydání náhradní evidence splátek, žádost o vrácení platby z důvodu písařské chyby na straně Zákazníka, stížnost Zákazníka na vadné plnění třetí strany, například banky apod.)

2.2. **Stížnost** je podání Zákazníka směřující vůči společnosti, jednání jednotlivých zaměstnanců a jiných osob jednajících jménem společnosti (vázaní zástupci, samostatní zprostředkovatelé), které poukazuje na nedostatky v postupech, případně směřuje vůči způsobu poskytování informací či obsahu poskytnutých informací v komunikaci se Zákazníkem. Stížnost se zpravidla týká procesní stránky poskytnutí spotřebitelského úvěru. Stížností je i podání zájemce o spotřebitelský úvěr poukazující na porušení povinností obchodního zástupce, které vyplývají obchodnímu zástupci jako vázanému zástupci či samostatnému zprostředkovateli společnosti ze zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů. Pokud není uvedeno jinak, pro náležitosti Stížností, postupy a lhůty pro jejich vyřízení platí přiměřeně ustanovení článků tohoto Reklamačního řádu, které upravují Reklamacce.

2.3. **Reklamační řád** je tento dokument upravující postupy, vzájemná práva a povinnosti společnosti jako prodávajícího a Zákazníka jako spotřebitele v rámci Reklamačního řízení.

2.4. **Reklamační řízení** je řízení, které vede společnost se Zákazníkem na základě uplatnění nároku Zákazníka z vad poskytovaných finančních služeb a na prošetření kvality a vhodnosti

finančních služeb poskytovaných společností v rámci vzájemných vztahů vzniklých při poskytování spotřebitelského úvěru společností v rozsahu a způsobem dle příslušných právních předpisů a tohoto Reklamačního řádu.

- 2.5. **Vyřízení Reklamac**e je ukončení Reklamačního řízení vyhověním Reklamaci nebo zamítnutím Reklamace.
- 2.6. **Zákazník** (spotřebitel) je pro účely tohoto Reklamačního řádu fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti, zaměstnání nebo povolání a jsou jí ze strany společnosti poskytnuté finanční prostředky pro osobní potřebu nebo pro potřebu příslušníků jejich domácnosti, nebo o poskytnutí takových finančních prostředků požádala.
- 2.7. **Společnost** je právnická osoba, která Zákazníkům (spotřebitelům) poskytuje finanční služby (spotřebitelské úvěry) na základě povolení České národní banky.

### 3. Podmínky Reklamace:

- 3.1. Každý Zákazník má právo na finanční službu v běžné kvalitě při splnění všech podmínek stanovených příslušnými právními předpisy. Každý Zákazník má právo na podání Reklamace, uplatnění nároků z vad poskytnuté služby, nárok na náhradu škody, právo na informace a ochranu ekonomických zájmů a na podávání podnětů a stížností orgánům dozoru, dohledu a kontroly. Každý Zákazník má právo na ochranu před nepřiměřenými podmínkami ve spotřebitelských smlouvách.
- 3.2. Reklamací se rozumí uplatnění nároku Zákazníka jako uživatele finančních služeb na prošetření vhodnosti a kvality finančních služeb poskytovaných společností a / nebo uplatnění odpovědnosti společnosti za vady jeho produktů a služeb.
- 3.3. Reklamací může uplatnit:
  - (i) Zákazník, pokud jde o poskytnutí finanční služby spojené s domáháním se nápravy ve věci vhodnosti či kvality poskytnutých finančních služeb a provedených činností, např. ve věci převodů finančních prostředků, poskytnutí potřebných informací a dokumentů, sepisování smluv; nebo
  - (ii) Zákazník, který se domáhá nápravy, pokud jde o informace o finanční službě nebo upozorňuje na nedostatky v postupech zaměstnanců a obchodních zástupců společnosti.

### 4. Uplatnění a Vyřízení Reklamace:

- 4.1. Zákazník je oprávněný podat Reklamací vždy, když to uzná za vhodné.
- 4.2. Zákazník je povinný v Reklamací určitě a srozumitelně uvést reklamovanou událost nebo skutečnost, kterou namítá, a své tvrzení také prokázat, zejména předložením relevantních dokumentů a poskytnutím ověřitelných informací.
- 4.3. Reklamace tak musí obsahovat alespoň:
  - (i) údaje Zákazníka v takovém rozsahu, aby bylo možné Zákazníka identifikovat a informovat ho o Vyřízení Reklamace (jméno, příjmení, adresu pro doručování, e-mail nebo telefonní číslo);

- (ii) dostatečný popis události anebo skutečnosti, kterou Zákazník reklamuje s uvedením případných dat, částek nebo jiných údajů a
  - (iii) další relevantní údaje (číslo smlouvy, jméno a příjmení obchodního zástupce);
  - (iv) případnou dokumentaci (písemné či jiné doklady).
- 4.4. Zákazník v Reklamací uvede právo, které v důsledku reklamované vady vůči společnosti uplatňuje, přičemž s ohledem na povahu poskytované služby jsou právy, které zákazník vůči společnosti může uplatňovat, tyto: (i) odstranění vady a jde-li o neodstranitelné vady bránící řádnému užívání poskytnuté služby (ii) může požadovat, pokud je to možné, poskytnutí náhradní služby nebo (iii) má právo od smlouvy odstoupit; jde-li o jiné vady neodstranitelné, zákazník má právo na přiměřenou slevu z ceny služby.
- 4.5. Pokud společnosti nebudou spolu s Reklamací předloženy výše uvedené informace a příslušná dokumentace, tak aby mohla být Reklamacie vyřešena, společnost vyzve Zákazníka k jejich doplnění.
- 4.6. Společnost je povinna takto uplatněnou a případně doplněnou Reklamací přijmout a rozhodnout o její oprávněnosti a vyřídit ji ve lhůtách stanovených dále v tomto Reklamačním řádu. Lhůty rozhodné pro Vyřízení Reklamacie začínají běžet až ode dne, kdy byly společnosti prokázány všechny skutečnosti, které Zákazník v Reklamací uvádí a jejichž prokázání ze strany Zákazníka je nezbytné pro řádné vedení Reklamačního řízení. Za účelem doplnění informací potřebných pro rozhodnutí o Reklamací je společnost oprávněna kontaktovat Zákazníka a žádat o doplnění nezbytných údajů formou a způsobem stanoveným společností.
- 4.7. Pokud Zákazník ve stanoveném termínu Reklamací nedoplní a z tohoto důvodu není možné Reklamací objektivně ze všech hledisek posoudit, nebude se společnost Reklamací zabývat; o tom společnost povinna Zákazníka ve výzvě k doplnění řádně poučit.
- 4.8. Zákazník může podat Reklamací jedním z následujících způsobů:
- (i) telefonicky na bezplatné lince číslo: 800 023 041;
  - (ii) písemně, zasláním oznámení na adresu sídla společnosti: Platněřská 88/9, Staré Město, 110 00 Praha 1, Česká republika, nebo na adresu: 28. října 1584/281, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory;
  - (iii) písemně, zasláním e-mailu na elektronickou adresu: [info@simfina.cz](mailto:info@simfina.cz);
  - (iv) osobně v sídle společnosti nebo na adrese: 28. října 1584/281, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory; nebo
  - (v) příslušnému obchodnímu zástupci (vázanému zástupci / samostatnému zprostředkovateli) společnosti.

## **5. Postup při Vyřizování Reklamací:**

- 5.1. Společnost je povinna Zákazníkovi vydat písemné potvrzení o uplatnění Reklamacie, kde uvede, kdy Zákazník Reklamací uplatnil, co je obsahem Reklamacie a jaký způsob vyřízení Reklamacie Zákazník požaduje. Pokud je Reklamacie uplatněná prostřednictvím prostředků komunikace na dálku je společnost povinna potvrzení o uplatnění Reklamacie doručit

- Zákazníkovi ihned (stejným způsobem, jakým byla Reklamační uplatněna); pokud není možné potvrzení doručit ihned, musí se doručit bez zbytečného odkladu, nejpozději však spolu s dokladem o Vyřízení Reklamační. Potvrzení o uplatnění Reklamační se nemusí doručovat, pokud má Zákazník možnost prokázat uplatnění Reklamační jiným způsobem.
- 5.2. Společnost je povinna při podání Reklamační (zejména při osobním uplatnění Reklamační) poučít Zákazníka o jeho právech v rámci Reklamačního řízení v souladu s příslušnými právními předpisy a na základě rozhodnutí Zákazníka, které z těchto práv uplatňuje a následně bez zbytečného odkladu rozhodnout o Vyřízení Reklamační.
  - 5.3. Společnost je povinna rozhodnout o Vyřízení Reklamační Zákazníka ihned, ve složitých případech nejpozději do (3) tří pracovních dnů ode dne uplatnění Reklamační, v odůvodněných případech zejména pokud se vyžaduje složité technické zhodnocení služby, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění řádné Reklamační. Po určení způsobu Vyřízení Reklamační společnost vyřídí Reklamační ihned, v odůvodněných případech je možné Reklamační vyřídít i později, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamační.
  - 5.4. Společnost je povinna vyřídít Reklamační včas a doručit potvrzení o výsledku Vyřízení Reklamační Zákazníkovi nejpozději v poslední den lhůty podle tohoto Reklamačního řádu. Potvrzení o výsledku Vyřízení Reklamační musí obsahovat datum a způsob Vyřízení Reklamační, případně potvrzení o provedení kroků k nápravě a době jejich trvání, v opačném případě písemné odůvodnění zamítnutí Reklamační. Po marném uplynutí lhůty pro vyřízení Reklamační má Zákazník právo od smlouvy odstoupit nebo má právo na poskytnutí nové služby.
  - 5.5. Společnost doručí informaci o výsledku Vyřízení Reklamační Zákazníkovi. Zákazník bude vyzooměn stejným způsobem (písemně - dopisem, elektronickou cestou, či telefonicky), jakým Reklamační u společnosti uplatnil. V případě, že nelze tímto způsobem zajistit předání rozhodnutí o Reklamační, je vyjádření zasláno písemnou formou na adresu Zákazníka uvedenou v Reklamační nebo na korespondenční adresu Zákazníka evidovanou společností, jinak na poslední známou adresu Zákazníka, a to v uvedeném pořadí.
  - 5.6. Jménem společnosti jsou oprávněny vyřizovat Reklamační osoby, resp. úseky určené vnitřními předpisy společnosti, a to zejména:
    - (i) oddělení zákaznického servisu;
    - (ii) zaměstnanci obchodního úseku, pokud je to vzhledem k charakteru Reklamační vhodné;
    - (iii) obchodní ředitel.
  - 5.7. Pokud Zákazník není spokojen s Vyřízením Reklamační nebo s průběhem Reklamačního řízení, je oprávněn se obrátit se svým podnětem přímo na:
    - (i) jednatele společnosti, a to písemně na adrese: Platněřská 88/9, Staré Město, 110 00 Praha 1; nebo
    - (ii) Českou národní banku, na adrese Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1; jako orgán dohledu nad poskytovateli spotřebitelských úvěrů.
  - 5.8. Případný spor mezi Zákazníkem a společností ohledně poskytnutých finančních služeb je možné řešit u příslušného soudu, nebo také mimosoudně, a to prostřednictvím Finančního

arbitra postupem dle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů. Zákazník je oprávněn podávat návrhy Finančnímu arbitrovi prostřednictvím webových stránek [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), či obrátit se se svými dotazy na Kancelář finančního arbitra na adrese Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1.

## **6. Všeobecná ustanovení:**

- 6.1. Společnost vede evidenci o Reklamacích v rozsahu stanoveném právními a vnitřními předpisy a je povinen ji na požádání předložit orgánu dohledu.
- 6.2. Evidence o Reklamacích musí obsahovat zejména údaje o:
  - (i) datu uplatnění Reklamacce;
  - (ii) datu a způsobu Vyřízení Reklamacce;
  - (iii) pořadovém čísle dokladu o uplatnění Reklamacce.
- 6.3. Pokud zaměstnanec společnosti jedná při vyřizování podání s osobou odlišnou od osoby Zákazníka, je oprávněn a povinen požadovat hodnověrné prokázání oprávnění na zastupování Zákazníka (předložením originálu nebo ověřené kopie plné moci k zastupování).
- 6.4. Podání, která nesplňují kritéria Reklamacce ani Stížnosti, zejména opakovaná zjevně neopodstatněná podání, nepodléhají režimu vyřizování podle tohoto Reklamačního řádu.
- 6.5. Náklady spojené s vyřízením Reklamacce snáší společnost. Zákazník má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním Reklamacce. Vyřízením Reklamacce není dotčeno právo Zákazníka na náhradu škody podle zákona č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a dalších právních předpisů.
- 6.6. Společnost je oprávněna, zejména v závislosti na změnách příslušných právních předpisů, tento Reklamační řád jednostranně změnit nebo úplně nahradit. Úplné znění Reklamačního řádu se zapracovanými změnami společnost zveřejňuje nejpozději v den účinnosti změny na webových stránkách [www.simfina.cz](http://www.simfina.cz) a vyvěšením ve svém sídle v Praze a Ostravě.
- 6.7. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 3. 7. 2024.

.....

**Simfina a.s.**

Daniel Čečetka, jednatel společnosti