

Reklamační řád

společnosti Viva Credit s.r.o. (dále jen „**Společnost**“)

Základní ustanovení

- 1) Každý klient má právo podat Společnosti telefonickou (na telefonní číslo uvedené na webových stránkách Společnosti) nebo písemnou stížnost (včetně využití e-mailu dotazy@viva-credit.cz), a to osobně nebo prostřednictvím svého zmocněnce. Zmocněnec klienta předloží Společnosti dokument nebo plnou moc potvrzující jeho oprávnění klienta zastupovat.
- 2) Klient, který podal stížnost, má právo obdržet písemnou odpověď Společnosti v souladu s postupem stanoveným v tomto vnitřním předpise.
- 3) Klient má právo kdykoliv svou stížnost vzít zpět.
- 4) Společnost přijme stížnost pouze za předpokladu, že napsána v českém, případně anglickém jazyce, jinak bude stížnost klientovi vrácena s příslušným poučením. Stížnost je projednána a odpovědná osoba zašle písemnou odpověď klientovi v jazyce, ve kterém byla stížnost podána.
- 5) Společnost požádá klienta o dodání požadovaných informací a dokumentů ohledně skutečností a okolností uvedených ve stížnosti ve lhůtě, která je stanovená v žádosti Společnosti o tyto informace a která musí být alespoň 14 dní.
- 6) Společnost nepřijímá anonymní stížnosti, které neuvádějí nebo neumožňují identifikaci stěžovatele.

Náležitosti stížnosti

- 1) Při podání stížností v písemné podobě musí stížnost obsahovat:
 - (i) Informace o klientovi – stěžovateli (jméno, přímení, rodné číslo nebo datum narození, místo narození, pokud nelze použít rodné číslo, a telefonní číslo, popř. email);
 - (ii) preferovaný komunikační prostředek stěžovatele pro obdržení odpovědi od Společnosti a příslušná adresa;
 - (iii) podstatu stížnosti;
 - (iv) dokumenty, pokud jsou klientovi k dispozici, které musí být přiloženy jako příloha stížnosti a které slouží jako základ pro odůvodnění stížnosti.
- 2) Pokud stížnost nesplňuje uvedené požadavky, Společnost do pěti pracovních dnů po obdržení stížnosti připraví a zašle klientovi písemné vyrozumění, ve kterém jej vyzve k doplnění informací, a to prostřednictvím stejného komunikačního nástroje, prostřednictvím kterého byla stížnost obdržena, nebo na adresu uvedenou klientem.

Vyřizování stížností

- 1) Společnost je povinna na stížnost odpovědět ve lhůtě 10 dní ode dne jejich doručení.

- 2) Pokud Společnost potřebuje více času na důkladné vyhodnocení a zkoumání skutečností a okolností uvedených ve stížnosti klienta, může Společnost prodloužit lhůtu pro zvážení stížnosti zasláním oznámení klientovi, ve kterém je klientovi zároveň sděleno, že došlo k přijetí stížnosti a že o výsledku vyřízení stížnosti bude písemně informován ihned po ukončení řešení stížnosti. Maximální lhůta pro vyřízení stížnosti, jejíž přijetí bylo stěžovateli oznámeno (viz výše) je 30 kalendářních dnů.
- 3) Společnost písemně odpoví na stížnost prostřednictvím stejných komunikačních prostředků, kterým byla Společnosti doručena stížnost s výjimkou případů, kdy klient uvedl jiný preferovaný způsob doručení odpovědi. Odpověď je odeslána způsobem, který osvědčí odeslání odpovědi.
- 4) Pokud při posuzování stížnosti Společnost zjistí, že je stížnost zcela nebo částečně oprávněná, přijme adekvátní opatření, aby neprodleně a v přiměřené lhůtě zcela nebo částečně uspokojila nároky klienta uvedené ve stížnosti a odstranila zjištěné nedostatky.

Odmítnutí stížnosti

- 1) Společnost odmítne stížnost vždy v následujících případech:
 - (i) stížnost neobsahuje jméno žadatele (jméno, příjmení a adresu pro fyzické osoby, název a registrovanou adresu pro právnické osoby);
 - (ii) stížnost není podepsaná;
 - (iii) obsah stížnosti je jasně neseriózní a provokativní;
 - (iv) text žádosti je nečitelný nebo nesrozumitelný;
 - (v) odpověď na stížnost již byla poskytnuta a její obsah a podstata žádosti s ohledem na právní nebo skutečné okolnosti se nezměnila v porovnání s již vyřízenou stížností;
 - (vi) stížnost obsahuje vulgarizmy.
- 2) V případech odmítnutí žádosti Společnost informuje klienta, že stížnost je odmítnuta a připojí příslušné odůvodnění.

Řešení sporů

- 1) Pokud není klient spokojen s odpovědí poskytnutou Společností ohledně jeho stížnosti, je oprávněn podat návrh Finančnímu arbitrovi. Podrobné informace ohledně Finančního arbitra a o řízení pro řešení sporů jsou k dispozici na internetových stránkách Finančního arbitra <http://www.finarbitr.cz>.
- 2) Je-li v souladu se zákonem o ochraně spotřebitele klient považován za spotřebitele, je klient oprávněn podat podnět ČNB. Podrobný popis práv spotřebitele a postupů na podávání stížností je dostupný na internetových stránkách (www.cnb.cz).
- 3) Klient může uplatnit nárok obsažený ve stížnosti u soudu v České republice. Spotřebitelské spory není možné řešit v rámci rozhodčího řízení.

- 4) Klient může uplatnit nárok obsažený ve stížnosti u soudu bez ohledu na skutečnost, zda klient již dříve podal stížnost Finančnímu arbitrovi nebo ČNB.