

FORMULÁŘ PRO PODÁNÍ REKLAMACE / STÍŽNOSTI

Jméno a příjmení Datum narození / r.č.

Bydliště

Telefon Mobil E-mail

Preferovaný způsob komunikace

Nebude-li uveden preferovaný způsob komunikace, bude komunikováno prostřednictvím stejných komunikačních prostředků, kterým bylas společností doručena tato reklama / stížnost.

Číslo úvěrové smlouvy

Uvede se pouze v případě, že má žadatel se společností uzavřenou smlouvu.

Žadatel vylíčí veškeré relevantní informace týkající se podané reklama / stížnosti.

Předmět stížnosti / reklama

Seznam příloh

Datum

Podpis

Tato část slouží pro potřeby společnosti

Datum přijetí

Poučení:

Reklamacie nebo stížnost bude vyřešena bez zbytečného odkladu od doručení, ve složitých případech do deseti (10) pracovních dnů ode dne přijetí reklamacie nebo stížnosti, v odůvodněných případech může být reklamacie nebo stížnost vyřešena do 30 kalendářních dnů.

Společnost odmítne reklamaci / stížnost vždy v následujících případech:

- a) reklamacie / stížnost neobsahuje jméno žadatele (jméno, příjmení a adresu pro fyzické osoby, název a registrovanou adresu pro právnické osoby);
- b) reklamacie / stížnost není podepsaná;
- c) obsah reklamacie / stížnosti je jasně neseriózní a provokativní;
- d) text reklamacie / stížnosti je nečitelný nebo nesrozumitelný;
- e) odpověď na reklamaci / stížnost již byla poskytnuta a její obsah a podstata se ohledem na právní nebo skutkové okolnosti nezměnila v porovnání s již vyřízenou reklamací / stížností;
- f) reklamacie / stížnost obsahuje vulgarity;
- g) reklamacie / stížnost je sepsána v jiném než českém nebo anglickém jazyce.

Za reklamaci / stížnost se nepovažuje žádost zákazníka nesporného charakteru (např. žádost o vydání náhradní evidence splátek, žádost o vrácení platby z důvodu chyby v psaní na straně zákazníka, stížnost zákazníka na plnění třetí strany, například banky, pošty, vyžádání písemného výpisu z účtu, podnět zákazníka na zlepšení služeb Společnosti, podnět zákazníka na úpravu dokumentů vydaných Společností, žádost o potvrzení platby, žádost o prověření kroků zákazníka učiněných v rozporu s dobrými mravy.)

Za reklamaci ani stížnost se nepovažuje komunikace zjevně neopodstatněná, nepravdivá a / nebo v rozporu s dobrými mravy (např. vulgární) a stížnosti podané osobou, která jedná jménem zákazníka bez plné moci. K posouzení komunikace podle předchozí věty je oprávněn a odpovídá za ni Office manager.

Reklamacie / stížnost bude odmítnuta v případě, že zákazník nedodal ve stanovené lhůtě podklady nezbytné pro posouzení jeho reklamacie nebo stížnosti.