

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## 1. PŘEDMĚT STÍŽNOSTI A REKLAMACE

1.1. Zákazník může podat stížnost nebo službu Společnosti reklamovat. Formou stížnosti Zákazník může vyjádřit svoji nespokojenost zejména s chováním zaměstnanců a zástupců Společnosti. Formou reklamace Zákazník uplatní svá práva z odpovědnosti Společnosti za porušení povinností Společnosti vyplývajících z uzavřené smlouvy o úvěru.

## 2. OPRÁVNĚNÍ PODAT STÍŽNOST/REKLAMACI

2.1. Zákazník je oprávněn podat stížnost či reklamovat službu vždy bez zbytečného odkladu poté, co zjistil důvod stížnosti/reklamace, nejpozději do půl roku od doby, kdy zjistil důvod stížnosti, v případě reklamace pak nejpozději v promlčecí době.

## 3. ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI, REKLAMACE

3.1. Stížnosti a reklamace je možné podat pouze následujícím způsobem:

- Zasláním v listinné podobě na adresu: **Orange finance s.r.o.; Jinonická 732/4, Košíře, 15000, Praha**
- Zasláním e-mailu na adresu: **info@soscredit.cz**

## 4. NÁLEŽITOSTI STÍŽNOSTI/ REKLAMACE

4.1. Stížnost/ reklamace Zákazníka musí vždy obsahovat:

- Identifikaci Zákazníka – jménem, příjmením, datem narození nebo rodným číslem, kontaktní nebo doručovací adresou, případně e-mail a telefonní kontakt
- Popis obsahu stížnosti/reklamace - v čem Zákazník spatřuje pochybení Společnosti, zaměstnance nebo porušení práv vyplývajících ze smlouvy, včetně doložení příslušných podkladů prokazujících tvrzení Zákazníka, pokud jsou třeba
- Datum a podpis v případě, že Zákazník stížnost zasílá v listinné podobě.

4.2. V případě, že obsah stížnosti/reklamace plně nespĺňuje náležitosti dle bodu 4.1 tohoto reklamačního řádu, bude Zákazník vyzván, aby stížnost doplnil, a bude mu k tomu poskytnuta přiměřená lhůta, nejméně 14 dní.

4.3. K podáním, která nebudou ani z části mít náležitosti stížnosti/reklamace, zejména v nich nebude popsáno pochybení Společnosti nebo jejích zaměstnanců, případně porušení smlouvy ze strany Společnosti alespoň v základních obrysech, Společnost nepřihlíží.

4.4. Pokud Zákazník nedoplní stížnost/reklamaci ve lhůtě, kterou mu Společnost poskytne, nedoplní, stížnost/reklamaci Společnost odmítne.

## 5. LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI/REKLAMACE

5.1. Lhůta pro vyřízení stížnosti/ reklamace je 30 dnů ode dne, kdy je stížnost přijata osobou oprávněnou pro její vyřízení.

5.2. Do lhůty pro vyřízení stížnosti/reklamace se nezapočítává doba, od vyzvání Zákazníka k doplnění stížnosti k jejímu uplynutí anebo kde dni, kdy bude doručeno Společnosti doplnění stížnosti/reklamace.

5.3. Společnost je oprávněna lhůtu k vyřízení stížnosti prodloužit a to až o dalších 30 dní v případě, že se jedná o zvláště složitý případ. O tomto Zákazníka před uplynutím původní 30 denní lhůty informuje.

## 6. VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI, REKLAMACE

6.1. Při vyřizování stížnosti/reklamace je osoba k tomu oprávněná povinna postupovat tak, aby byly veškeré okolnosti ve stížnosti/reklamaci popsané řádně prošetřeny a byl zjištěn co nejdůvěryhodněji skutkový stav věci.

6.2. V případě, že stížnost/reklamace bude shledána oprávněnou a důvodnou, Společnost zjedná nápravu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů.

6.3. Vyřízení stížnosti není žádným způsobem zpoplatněno. Zákazník nese pouze své náklady na podání stížnosti.

## 7. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

7.1. V případě, že osoba podávající stížnost/reklamaci je spotřebitelem, může v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti/reklamace využít též možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

7.2. Orgánem příslušným k řešení sporů ze spotřebitelských úvěrů je finanční arbitr.

7.3. Více informací o finančním arbitrovi a o možnostech mimosoudního řešení spotřebitelských sporů se Zákazník dozví na webových stránkách finančního arbitra: [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)

## 8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

8.1. Tento reklamační řád je platný od 1.12.2016.