

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

vydaný samostatným zprostředkovatelem spol. **DINERO FINANCE s.r.o.**, se sídlem Palackého třída 318/159, Medlánky, 612 00 Brno, IČO: 04712595 (dále jen „SZ“).

### I. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád upravuje postupy, práva a povinnosti při uplatňování reklamací a podání stížností ze strany zákazníků. Pokud je Zákazník přesvědčen, že zprostředkování finanční služby nebylo poskytnuto podle příslušných právních předpisů nebo není se zprostředkováním finanční služby spokojen, může podat reklamaci nebo stížnost. Poznatky a informace získané při přijímání a vyřizování reklamací a stížností zákazníky, jakož i zájemce o spotřebitelský úvěr pro samostatného zprostředkovatele DINERO FINANCE s.r.o. jsou jedním z prostředků pro zvyšování kvality zprostředkování finančních služeb.

### II. Vymezení pojmů a základní principy

1. Reklamace je podání, kterým se zákazník domáhá vůči SZ nápravy kvality konkrétní služby poskytované SZ z důvodu nedodržení povinností vyplývajících pro SZ ze zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru nebo zákona č. 634/1992 Sb., ochraně spotřebitele nebo vyplývajících z jiných obecně závazných právních předpisů. Za reklamaci se nepovažuje podání zákazníka nesporného charakteru (např. žádost o vydání náhradní evidence splátek).
2. Stížnost je podání zákazníka směřující vůči jednání SZ, která 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 zprostředkování spotřebitelského úvěru. Pokud není uvedeno jinak, pro náležitosti stížností, postupy a lhůty pro jejich vyřízení platí přiměřené ustanovení článků tohoto reklamačního řádu, které upravují reklamace.
3. Reklamační řád je tento dokument upravující postupy, vzájemná práva a povinnosti SZ jako zprostředkovatele a zákazníka jako spotřebitele v rámci reklamačního řízení.
4. Reklamační řízení je řízení, které vede SZ se zákazníkem na základě uplatnění nároku zákazníka z vad zprostředkování finanční služby a kvality služby v rozsahu a způsobem dle příslušných právních předpisů a tohoto reklamačního řádu.
5. Vyřízení reklamace je ukončení reklamačního řízení vyhověním nebo zamítnutím reklamace.
6. Zákazník (spotřebitel) je pro účely tohoto reklamačního řádu fyzická osoba, která požádala o zprostředkování spotřebitelského úvěru.
7. SZ je právnická osoba, která zprostředkovává spotřebitelské úvěry dle § 2 odst. 1 a 2 zákona č.257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru na základě registrace a povolení ČNB.

### III. Podmínky reklamace

1. Každý zákazník má právo na 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 podání podmětů a stížností orgánům dozoru, dohledu a kontroly. Každý zákazník má právo na ochranu před nepřiměřenými podmínkami ve spotřebitelských smlouvách.
2. Reklamací se rozumí uplatnění nároku zákazníka jako uživatele služeb na prošetření vhodnosti a kvality služeb poskytovaných SZ a uplatnění odpovědnosti za vady produktů a služeb.
3. Reklamací může uplatnit:
  - zákazník, pokud o poskytnutí služby spojené s domáháním se nápravy ve věci vhodnosti či kvality poskytnuté služby;
  - zákazník se domáhá nápravy, pokud jde o informaci o službě nebo upozorňuje na nedostatky v postupech.

### IV. Uplatnění a vyřízení reklamace

1. Zákazník je oprávněný podat reklamaci vždy, když to uzná za vhodné.
2. Zákazník je povinný v reklamaci určitě a srozumitelně uvést reklamovanou událost nebo skutečnost, kterou namítá, a své tvrzení také prokázat, zejména předložením relevantních dokumentů a poskytnutím ověřitelných informací.
3. Reklamace tak musí obsahovat alespoň:
  - údaje zákazníka v takovém rozsahu, aby bylo možné zákazníka identifikovat a informovat ho o vyřízení reklamace (jméno, příjmení, adresa pro doručování, e-mail, telefon);
  - dostatečný popis události nebo skutečnosti, kterou zákazník reklamuje s uvedením případných dat, částek nebo jiných údajů;
  - další relevantní údaje;
  - případnou dokumentaci.
4. Pokud SZ nebudou předloženy spolu s reklamací předloženy výše uvedené informace a příslušná dokumentace, tak aby mohla být reklamace vyřešena, SZ vyzve zákazníka k jeho odstranění.
5. SZ je povinen takto uplatněnou a případně doplněnou reklamaci přijmout a rozhodnout o její oprávněnosti a vyřídit ji ve lhůtách stanovených dále v tomto reklamačním řádu. Lhůty rozhodné pro vyřízení reklamace začínají běžet až ode dne, kdy byly SZ prokázány všechny skutečnosti, které zákazník v reklamaci uvádí a jejichž prokázání ze strany zákazníka je nezbytné pro řádné vedení reklamačního řízení. Za účelem doplnění informací potřebných pro rozhodnutí o reklamaci je SZ

oprávněn kontaktovat zákazníka a žádat o doplnění nezbytných údajů formou a způsobem stanovených SZ.

6. Pokud zákazník ve stanoveném termínu 30 dnů reklamaci nedoplní a z tohoto důvodu není možné reklamaci objektivně ze všech hledisek posoudit, nebude se SZ reklamací zabývat, o tomto je povinen SZ zákazníka ve výzvě k doplnění řádně poučit.
7. Pokud SZ uzná, že jde o oprávněnou reklamaci, tedy, že na straně SZ skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který zákazník v reklamaci uvádí, je povinen reklamaci vyhovět v rozsahu požadovaném zákazníkem a provést potřebné kroky k nápravě vadného stavu. V případě, že na straně SZ nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které zákazník v reklamaci uvádí, je povinen reklamaci zamítnout jako neopodstatněnou.
8. Zákazník může podat reklamaci jedním z následujících způsobů:
  - písemně na korespondenční adresu kanceláře: DINERO FINANCE s.r.o., Palackého třída 318/159, Medlánky, 612 00 Brno;
  - zasláním emailu na [finance@dinero.cz](mailto:finance@dinero.cz);
  - osobně v kanceláři DINERO FINANCE s.r.o., Palackého třída 318/159, Medlánky, 612 00 Brno (o tomto musí být sepsán písemný záznam).

## V. Postup při vyřizování reklamací

1. SZ je povinen zákazníkovi vydat písemné potvrzení o uplatnění reklamace, kde je uvedeno: kdy, obsah a jakým způsobem bude reklamace vyřízena. Potvrzení o uplatnění reklamace musí být doručeno bez zbytečného odkladu (stejným způsobem, jak byla doručena), nejpozději však spolu s dokladem o vyřízení reklamace. Potvrzení o uplatnění reklamace se nemusí doručovat, pokud má zákazník možnost prokázat uplatnění reklamace jiným způsobem.
2. SZ je povinen při podání reklamace poučit zákazníka o jeho právech v rámci reklamačního řízení v souladu s právními předpisy a na základě rozhodnutí zákazníka, které z těchto práv uplatňuje a následně bez zbytečného odkladu o vyřízení reklamace.
3. SZ je povinen rozhodnout o vyřízení reklamace zákazníka do 30 dnů ode dne uplatnění řádné reklamace.
4. SZ je povinen vyřídit reklamaci včas a doručit potvrzení o výsledku zákazníkovi nejpozději poslední den lhůty podle tohoto reklamačního řádu. Potvrzení o výsledku vyřízení reklamace musí obsahovat datum, způsob vyřízení, provedení kroků k nápravě a době jejich trvání nebo písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
5. SZ doručí informaci o výsledku vyřízení reklamace zákazníkovi.
6. Pokud zákazník nebude s vyřízením reklamace spokojen, je oprávněn se obrátit na:
  - poskytovatele služby/úvěru
  - ČOI, Štěpánská 15, 12000 Praha 2
  - ČNB, Na Příkopě 28, 11503 Praha 1
  - Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 11000 Praha 1

## VI. Všeobecná ustanovení

1. SZ vede evidenci o reklamacích a je povinen ji na požádání předložit orgánu dohledu.
2. Evidence o reklamacích musí obsahovat zejména údaje o:
  - datu uplatnění reklamace;
  - datu a způsobu vyřízení reklamace;
  - pořadovém čísle dokladu o uplatnění reklamace.
3. Pokud SZ 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 a platného dokladu totožnosti).
4. Náklady spojené s vyřízením reklamace snáší SZ. Zákazník má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním reklamace. Vyřízením reklamace není dotčeno právo zákazníka na náhradu škody podle zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník a dalších právních předpisů.
5. SZ je oprávněn, zejména v závislosti na změnách příslušných právních předpisů, tento reklamační řád jednostranně změnit nebo úplně nahradit. Úplné znění reklamačního řádu se zpracovanými změnami SZ zveřejňuje nejpozději v den účinnosti v kanceláři DINERO FINANCE s.r.o., Palackého třída 318/159, Medlánky, 612 00 Brno.
6. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 25.2.2017.

Schválil DINERO FINANCE s.r.o.

podpis :.....

Martina Žvanutová, jednatelka