

Reklamační řád

Tento reklamační řád upravuje problematiku vyřizování stížností, reklamací a ostatních podání (dále jen „**podání**“) klientů společnosti Home Credit a.s., se sídlem Nové sady 996/25, Staré Brno, 602 00 Brno, IČO 269 78 636, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod spisovou značkou B 4401 (dále jen „**Společnost**“), a osob, které se z jakéhokoli důvodu jejím klientem nestaly (dále jen „**klient**“ či „**klienti**“), zejména stanoví standardizovaný postup při jejich vyřizování.

Obecná část

Oprávněnost podání a zvláštní režim vyřizování některých podání

Podání je oprávněn učinit každý klient, pokud se domnívá, že se Společnost vůči němu dopustila porušení jakékoli své zákonné nebo smluvně stanovené povinnosti či jiné deklarace (např. zásady Home Creditu), že jednání zaměstnance nebo obchodního partnera Společnosti nebylo vhodné nebo přiměřené situaci, nebo v případě, že upozorňuje na nedostatky v činnosti Společnosti, možnost zlepšení její činnosti či zkvalitnění poskytovaných služeb.

Jestliže Společnost jedná při vyřizování podání učiněného za klienta s osobou odlišnou od klienta, požaduje hodnověrné prokázání oprávnění k zastupování klienta (např. předložením kopie plné moci k zastupování).

Některá podání nepodléhají režimu vyřizování dle tohoto reklamačního řádu. Jsou jimi zejména podání týkající se problematiky pojistného plnění na základě pojištění sjednaného Společností s pojišťovnou ve prospěch klienta, jakožto pojištěného, jež klient uplatňuje přímo u pojišťovny, či podání týkající se účasti klienta v programu Premia či v jiném věrnostním programu Společnosti, která klient dle konkrétního předmětu podání uplatňuje přímo u obchodního partnera Společnosti.

Za oprávněná podání se považují případy, v nichž se Společnost vůči klientovi dopustila porušení obecně závazných právních předpisů nebo smluvních povinností či jiných deklarací (např. Zásady Home Creditu), jakož i případy, v nichž jednání zaměstnance nebo obchodního partnera Společnosti nebylo vhodné nebo přiměřené situaci. Oprávněné podání zakládá nárok klienta na zjednání nápravy, náhradní plnění, případně též na náhradu způsobené újmy.

O oprávněnosti podání a o konkrétním způsobu jeho vyřízení rozhodne Společnost.

Jakékoli podání klienta je vyhodnoceno také z pohledu, zda se týká bezpečnostního incidentu, technického problému nebo podezření na spáchání trestného činu a je vyřizováno a oznamováno v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.

Bezpečnostním incidentem se přitom rozumí událost, která má nebo může mít nepříznivý dopad na integritu, dostupnost, důvěrnost, autenticitu a/nebo kontinuitu poskytovaných služeb.

Způsob podání

Podání lze uskutečnit v listinné podobě, telefonicky, e-mailem či datovou zprávou.

Adresátem podání je Společnost. Podání je třeba doručit Společnosti takto:

- listinné podání – na adresu sídla Společnosti (Nové sady 996/25, 602 00 Brno),
- telefonické podání – na telefonní číslo 542 100 100 nebo 542 100 700 (v případě produktu Kamali),
- e-mailové podání – na e-mailovou adresu homecredit@homecredit.cz, info@homecredit.cz, autoklient@homecredit.cz (v případě produktu sloužícího k pořízení motorového vozidla), info@kamali.cz (v případě produktu Kamali) či ombudsman@homecredit.cz,
- podání uskutečněné datovou zprávou – do datové schránky s identifikátorem qvbee6f.

U jinak doručených podání (doručená na případné ostatní adresy Společnosti, na další telefonní či faxová čísla Společnosti nebo jejích zaměstnanců nebo na další e-mailové adresy Společnosti nebo jejích zaměstnanců) nemůže Společnost garantovat dodržení lhůt a postupů stanovených pro vyřízení podání, přesto však k zachování lhůt a postupů pro vyřízení vynaloží přiměřené úsilí.

Za doručené nelze považovat podání doručené na soukromé telefonní či faxové číslo, soukromou adresu nebo soukromou e-mailovou adresu zaměstnance Společnosti či jiné osoby.

Náležitosti podání

Podání musí být dostatečně určité pro to, aby bylo možné se jím zabývat. Podání musí obsahovat:

- identifikaci klienta, respektive jeho zástupce – jméno a příjmení, název nebo obchodní firma, adresa bydliště či sídla,
- předmět podání – čeho se podání týká, co je Společnosti vytýkáno apod. (včetně čísla smlouvy o úvěru uzavřené mezi klientem a Společností, pokud taková smlouva byla uzavřena).

Podání by dále mělo obsahovat doplňující údaje:

- další identifikační a kontaktní údaje klienta, respektive jeho zástupce – např. datum narození (rodné číslo) klienta, identifikační číslo, telefonní číslo, e-mailová adresa,
- časové údaje – datum podání, data, při nichž došlo nebo mělo dojít k události, jež jsou předmětem podání,
- údaje o osobách – jména a příjmení či jiné indicie k určení všech osob jednajících v předmětu podání jménem, respektive v zastoupení Společnosti i klienta,
- další významné skutečnosti – všechny ostatní relevantní skutečnosti a okolnosti týkající se předmětu podání.

Reklamáce související s poskytováním platebních služeb na základě smlouvy o platebních službách uzavřené mezi klientem a Společností v souvislosti se smlouvou o revolvingovém úvěru musí klient provést písemně (v listinné podobě, e-mailem, případně jiným dohodnutým způsobem). K reklamaci musí klient Společnosti doložit všechny dostupné podklady týkající se reklamované platební transakce. Každou reklamaci je nutné podat samostatně.

Společnost se může zabývat i částečně neurčitým podáním (anonymním nebo bez specifikace předmětu), ale pouze tehdy, pokud to považuje za účelné a vhodné.

Lhůty pro uplatnění podání

Podání je nutné uplatnit pokud možno co nejdříve poté, co nastala či měla nastat skutečnost, která je předmětem podání. Doporučená maximální lhůta pro uplatnění podání je 6 měsíců od okamžiku, kdy došlo či mělo dojít k vytýkané skutečnosti. Společnost ovšem vyvine odpovídající snahu k vyřízení i

později uplatněných podání, a to v závislosti na podobě a stavu aktuálně dostupných informací, materiálů a podkladů vztahujících se k předmětu podání.

V případech týkajících se platebních transakcí včetně realizace splátek úvěrů klientů prostřednictvím prodejní sítě společnosti SAZKA a.s., se sídlem Evropská 866/69, Vokovice, 160 00 Praha 6, IČO 264 93 993 (dále jen „SAZKA“) je nutné podání uplatnit nejpozději do 13 měsíců ode dne, kdy byla částka platební transakce odepsána z platebního účtu klienta, nebo ode dne, kdy byla klientem provedena úhrada splátky poskytnutého úvěru prostřednictvím prodejní sítě SAZKA.

Lhůty pro vyřízení podání

O oprávněnosti podání a jeho vyřízení (včetně realizace přijatého rozhodnutí) rozhodne Společnost v co nejkratší lhůtě, maximálně však do 30 dnů od přijetí podání. Do této lhůty se nezapočítává doba nezbytná pro opravu či doplnění podání klientem či osobou, která za klienta podání učinila. Jedná-li se o složitý případ vyžadující podrobnější šetření, součinnost různých organizačních útvarů Společnosti nebo jiných osob, rozhodne Společnost nejpozději do 60 dnů od přijetí podání. O prodloužení lhůty však musí být klient či osoba, která za klienta podání učinila, informována do 15 dnů od obdržení podání.

Ve výjimečných případech (např. probíhající trestní řízení vztahující se k předmětu podání) počíná běžet lhůta 30 dnů pro vyřízení podání ode dne, kdy Společnost obdrží všechny podklady nezbytné k tomu, aby podání bylo vyřízeno na základě veškerých relevantních informací (např. pravomocný rozsudek). O této skutečnosti však musí být klient či osoba, která za klienta podání učinila, informována do 15 dnů ode dne, kdy Společnost konstatuje, že se jedná o výjimečný případ. Stížnosti a reklamace související s poskytováním platebních služeb Společnost vyřídí do 15 pracovních dnů od jejich obdržení. Brání-li Společnosti překážka nezávislá na její vůli vyřídit stížnost nebo reklamaci v této lhůtě, vyřídí ji do 35 pracovních dnů ode dne, kdy stížnost nebo reklamaci obdrží, přičemž Společnost informuje klienta o této skutečnosti do 15 pracovních dnů ode dne, kdy stížnost nebo reklamaci obdrží.

Reklamaci platební transakce, která souvisí s používáním karty v systému Mastercard nebo v systému jiné kartové asociace, Společnost potřebuje prošetřit v součinnosti s bankou. Stanovisko banky Společnost klientovi sdělí nejpozději do 35 pracovních dnů ode dne, kdy jej od banky Společnost obdrží. Pokud reklamaci vyřizuje sama Společnost, sdělí klientovi stanovisko k reklamaci do 15 pracovních dnů a v komplikovaných případech do 35 pracovních dnů ode dne, kdy reklamaci obdrží.

Částku reklamované zaúčtované neautorizované platební transakce i s případnými úroky a dalším příslušenstvím Společnost vrátí na platební účet klienta nejpozději do konce následujícího pracovního dne poté, co ji klient Společnosti oznámil. Výsledek vyřízení reklamace Společnost klientovi sdělí do 15 pracovních dnů od jejího obdržení. V komplikovaných případech (zejména pokud Společnost potřebuje součinnost jiných osob, např. ohledně systému Mastercard) výsledek reklamace Společnost klientovi sdělí do 35 pracovních dnů ode dne, kdy reklamaci obdrží.

Pokud je reklamace platební transakce vyřízena jako neoprávněná, částku provedené platební transakce Společnost klientovi zpětně opět naučtuje i s případnými úroky a dalším příslušenstvím k tíži klientova platebního účtu ve lhůtě stanovené pro vyřízení reklamace, a to i pokud nemá klient na svém platebním účtu dostatečnou částku k čerpání.

Práva a povinnosti klienta

Klient má právo uskutečnit podání, pokud se domnívá, že se Společnost vůči němu dopustila porušení obecně závazných právních předpisů nebo smluvních povinností či jiných deklarací. Klient je rovněž

oprávněně uplatnit podání vztahující se k jednání zaměstnance či obchodního partnera Společnosti a ke způsobu poskytování služeb Společnosti a k jejich podmínkám.

Klient má právo být vyrozuměn o oprávněnosti či neoprávněnosti podání, jakož i o jeho vyřízení a o způsobu tohoto vyřízení.

Klient je povinen uplatňovat podání v souladu s tímto reklamačním řádem.

Klient je povinen poskytnout Společnosti součinnost nezbytnou k vyřízení podání, zejména ji včas, úplně a pravdivě informovat o skutečnostech významných pro posouzení podání a poskytnout jí podklady potřebné pro jeho vyřízení. Za tímto účelem může být klient vyzván k doplnění podání.

Vyřízení podání

Společnost rozhodne nejprve o přípustnosti podání (zejména s ohledem na jeho určitost) a poté rozhodne o předmětu podání (oprávněnost/neoprávněnost, způsob vyřízení). Společnost sdělí klientovi nebo osobě, která za klienta podání učinila, své stanovisko ve lhůtě stanovené pro vyřízení podání. Stanovisko Společnosti, zejména co se týče oprávněnosti či neoprávněnosti podání, je vyjádřeno jasně a srozumitelně a je řádně odůvodněno s ohledem na skutečnosti zjištěné (a uvedené ve stanovisku) při šetření podání podstatné pro rozhodnutí o jeho oprávněnosti či neoprávněnosti. Je-li podání posouzeno jako oprávněné, je součástí vyjádření Společnosti rovněž jasně a srozumitelně formulovaný způsob vyřízení podání, tedy zejména uvedeno přijaté opatření za účelem zjednání nápravy. V rámci stanoviska se Společnost vypořádá se všemi body podání.

Zkrácené vyřízení podání

V případě, že Společnost přijme podání, toto shledá jako oprávněné a je schopna jej neprodleně a úplně vyřešit k plné spokojenosti klienta, učiní tak. Tento postup není možné použít v případě, že ústní podání je sice shledáno jako oprávněné, avšak Společnost není schopna jej neprodleně a úplně vyřešit k plné spokojenosti klienta, nebo pokud Společnost shledá podání jako neoprávněné či má o jeho oprávněnosti pochybnosti. Postup zkráceného vyřízení podání nelze použít také v případech, kdy klient nebo osoba, která za klienta podání učinila, vyžaduje písemnou odpověď na podání, nebo pokud Společnosti či klientovi vznikla či hrozí hmotná újma nebo hrozí-li Společnosti jiné operační riziko.

Zkrácené vyřízení podání se uplatní i v případě reklamace platební transakce provedené na základě smlouvy o platebních službách uzavřené mezi klientem a Společností, a to i tehdy, když je reklamovaná platební transakce obchodníkem nebo bankou obchodníka oprávněně zamítnuta. S takovýmto ukončením reklamace nemusí klient souhlasit a může požádat Společnost o přezkum.

Zvláštní část – úhrada splátek úvěrů prostřednictvím prodejní sítě SAZKA

Tato část tohoto reklamačního řádu upravuje problematiku vyřizování podání klientů týkajících se úhrady splátek úvěrů prostřednictvím prodejní sítě SAZKA (dále jen „**Služba**“). Pokud v této zvláštní části není stanoveno jinak, platí pro vyřízení podání dle této zvláštní části ustanovení obecné části tohoto reklamačního řádu.

Poskytování Služby se realizuje na základě obchodních podmínek pro poskytování služby Hotovostní platby – úhrady závazků zákazníků vůči společnosti Home Credit v prodejní síti společnosti SAZKA. K poskytnutí Služby dochází vložím hotovosti na platební účet k zaplacení závazku klienta vůči Společnosti.

SAZKA poskytuje Službu prostřednictvím terminálů v prodejní síti sběren SAZKA na základě sejmутí čárového kódu z platebního dokladu Společnosti nebo na základě platebního tiketu vyplněného klientem.

Oprávněnost reklamace

Podání je oprávněn učinit každý klient, pokud se domnívá, že mu SAZKA neumožnila provést platební službu, a to splnit svůj závazek vůči Společnosti prostřednictvím Služby.

Za oprávněná podání se považují případy, kdy Služba nebyla klientovi řádně poskytnuta, došlo tedy k nedodržení dohodnutých podmínek nebo obecně závazných právních předpisů. Oprávněné podání zakládá nárok klienta na zjednání nápravy.

Náležitosti podání

Nad rámec náležitostí podání specifikovaných v obecné části tohoto reklamačního řádu musí podání obsahovat:

- předmět podání – informace, že nedošlo k uhrazení splátky úvěru prostřednictvím konkrétního prodejního místa SAZKA (včetně čísla smlouvy o úvěru uzavřené mezi klientem a Společností),
- systémový kód – sedmnáctimístný číselný kód uvedený na dokladu o úhradě splátky Společnosti (klient po úhradě dostává dva doklady – jeden k úhradě splátky Společnosti, druhý k úhradě transakčního poplatku, přičemž systémový kód je uveden pouze na dokladu o úhradě splátky Společnosti), přičemž nemá-li klient systémový kód, uvede alespoň částku a termín úhrady.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, spadajících jinak do pravomoci českých soudů, je **finanční arbitr**, IČO 725 46 522, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz, a to pokud se jedná o spor mezi klientem a Společností při nabízení a poskytování platebních služeb, respektive při nabízení nebo poskytování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby.

Orgány dohledu

Orgány dohledu, na něž se klient může obrátit se svým podnětem, jsou tyto

- **Česká národní banka**, IČO 481 36 450, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, www.cnb.cz – jedná-li se o jednorázové (účelové i bezúčelové) i revolvingové spotřebitelské úvěry a platební služby;
- **Úřad pro ochranu osobních údajů**, IČO 708 37 627, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.cz – jedná-li se o ochranu osobních údajů.

Závěrečná část

Účinnost reklamačního řádu

Tento reklamační řád byl schválen představenstvem Společnosti dne 5. 12. 2023 a nabývá účinnosti dnem schválení. Dnem nabytí účinnosti tohoto reklamačního řádu se ruší reklamační řád ze dne 27. srpna 2018.