

Reklamační řád

Reklamační řád stanoví pravidla, jak postupovat, pokud budete mít reklamaci nebo stížnost vůči společnosti ACEMA Credit Czech, a.s. (dále jen „ACEMA“).

Pokud se domníváte, že ACEMA nedodržela ujednání vyplývající ze smlouvy nebo nesouhlasíte s některým postupem, případně s vystupováním některých našich zaměstnanců, dejte nám vědět.

Vaši stížnost nebo reklamaci nám můžete doručit jedním z následujících způsobů:

- poštou na adresu: ACEMA Credit Czech, a.s., U libeňského pivovaru 61/2, 180 00 Praha 8;
- emailem na reklamace@acema.cz (v případě reklamací produktů, služeb, některých postupů, chování zaměstnanců);
- osobně v provozovně společnosti na adrese ACEMA Credit Czech, a.s., U libeňského pivovaru 61/2, 180 00 Praha 8;
- zavoláním na klientskou linku 844 505 555

Pro vyřízení Vaší reklamace nám musíte sdělit své jméno, příjmení, rodné číslo, trvalou adresu, případně číslo úvěrové smlouvy, pokud ji s námi máte uzavřenou. Dále nám uveďte, čeho se Vaše reklamace týká a přiložte případné podklady.

Upozorňujeme Vás, že od Vás reklamaci nepřijmeme, pokud nám ji doručíte jiným způsobem, než je uvedeno výše nebo už podobnou reklamaci od Vás máme nebo ve věci rozhodl soud nebo to samé již bylo před soudem zahájeno nebo proběhlo řízení u finančního arbitra anebo uplynula promlčecí lhůta.

Vaši reklamaci vyřídíme ve lhůtě 30 dnů ode dne podání. Pokud budeme potřebovat doplnit některé informace, vyzveme Vás. Doba, po kterou čekáme na informace do Vás, se do reklamace nezapočítává. Pokud by i přes naši veškerou snahu lhůta 30 dní nestačila, tuto skutečnost Vám oznámíme a budeme se snažit Vaši reklamaci vyhovět v co nejkratším termínu.

Pokud nebudete spokojeni s výsledkem vyřízení reklamace, můžete podat odvolání tak, že se obrátíte na Ředitele oddělení péče o klienty (Customer Service Department), a to stejnou cestou jako při jejím podání.

Podání a vyřízení reklamace je zdarma.

V případě, že byste nebyli spokojeni s vyřízením reklamace, můžete se obrátit na:

- **Kancelář finančního arbitra**, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz a to zejména pro spory vznikající v souvislosti s nabízením, poskytováním nebo zprostředkováním spotřebitelského úvěru, v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů. *Finanční arbitr řeší především spory o správnost výše náhrady nákladů za předčasné splacení úvěru, o platnost odstoupení od smlouvy o úvěru nebo zprostředkovatelské smlouvy, o posouzení úvěruschopnosti, o zesplatnění úvěru, o poplatky ze smlouvy o úvěru nebo zprostředkovatelské smlouvy, o platnost smlouvy o úvěru, smluvní pokuty nebo jiného smluvního ujednání, o výpočet roční procentní sazby nákladů (RPSN)*
- **Českou národní banku**, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, <http://www.cnb.cz/cs/index.html> a to v případech spotřebitelských úvěrů.
- **Českou obchodní inspekci** www.coi.cz, nebo subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu (uveřejněný na webových stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu) v případech, kdy není dána působnost finančního arbitra nebo ČNB a pro podnikatelské úvěry.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 4.5.2018