

## Preambule

Tento reklamační řád vydaný společností VITACREDIT s.r.o., IČO 286 14 488, se sídlem Wellnerova 1215/1, Nová Ulice, 779 00 Olomouc (dále jen „**Společnost**“) v souladu se směrnicí Společnosti Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací upravuje postup Klienta při uplatňování reklamace/stížnosti a dále způsob komunikace mezi Klientem a Společností při vyřizování uplatněné reklamace/stížnosti.

Pro účely tohoto reklamačního řádu se **Klientem** rozumí osoba, která je ve smluvním vztahu se Společností na základě uzavřené smlouvy o spotřebitelském úvěru, právní nástupce Klienta a žadatel o úvěr.

**Reklamací** se rozumí takové podání Klienta, které bylo podáno jedním ze způsobů uvedených v článku II. tohoto reklamačního řádu, ve kterém se uvádí, že vůči Klientovi byl ze strany Společnosti učiněn takový postup v rámci poskytování spotřebitelského úvěru včetně výkonu práv a povinností z něj, které jsou v rozporu se smlouvou o spotřebitelském úvěru nebo s obecně závaznými právními předpisy, a zároveň obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, případně žádající nápravu vzniklého stavu.

**Stížností** se rozumí takové podání Klienta, které bylo podáno jedním ze způsobů uvedených v článku II. tohoto reklamačního řádu, ve kterém je namítáno chování či nepatřičné jednání Společnosti, jejich zaměstnanců a pracovníků, popř. vázaných zástupců Společnosti, při kterém nedošlo k nedodržení smluvních povinností ze strany Společnosti či k porušení smluvních práv Klienta, ani k porušení obecně závazných právních předpisů.

## I. Způsob uplatnění reklamace

Klient může reklamaci uplatnit jedním z následujících způsobů:

1. elektronicky prostřednictvím formuláře dostupného na webových stránkách [www.vitacredit.cz](http://www.vitacredit.cz);
2. e-mailem zasláným na adresu [reklamace@vitacredit.cz](mailto:reklamace@vitacredit.cz);
3. písemným dopisem zasláným Společnosti prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu sídla Společnosti: VITACREDIT s.r.o., Wellnerova 1215/1, Nová Ulice, 779 00 Olomouc;
4. telefonicky prostřednictvím bezplatné telefonní linky Společnosti 800 81 82 83;
5. osobně/ústně v sídle Společnosti, přičemž o takové reklamaci je nezbytné sepsat písemný záznam se zaměstnancem Společnosti.

Klient uplatní reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co se dozví o skutečnostech, které jsou předmětem reklamace.

Klient může být při podání reklamace zastoupen třetí osobou na základě písemné plné moci či rozhodnutí soudu.

## II. Náležitosti reklamace

Uplatněná reklamace musí obsahovat minimálně tyto údaje:

- jméno a příjmení Klienta,

- bydliště Klienta,
- rodné číslo Klienta;
- telefonní číslo či e-mailovou adresu Klienta;
- způsob, jakým si Klient přeje být o přijetí a vyřízení reklamace informován;
- číslo smlouvy o úvěru či jinou přesnou specifikaci předmětu reklamace;
- popis reklamace, tj. proč se Klient domnívá, že Společnost jednala v rozporu s právními předpisy České republiky, či v rozporu se smluvními ujednáními, popř. proč není spokojen s postupem Společnosti, či s chováním Společnosti, jejich zaměstnanců, pracovníků nebo vázaných zástupců;
- v případě, že se Klient odvolává na listinné důkazy, pak kopie těchto listin, s výjimkou smluvní dokumentace, kterou má Společnost k dispozici, přičemž pokud je reklamace podána e-mailem, písemně poštou či osobně/ústně, musí být listinné důkazy přiloženy k samotné reklamaci, jinak je Klient povinen tyto listinné důkazy dodat Společnosti e-mailem nebo písemně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb dodatečně bez zbytečného odkladu;
- podpis Klienta, pokud to způsob uplatnění reklamace nevylučuje.

V případě, že je Klient při podání reklamace zastoupen třetí osobou na základě plné moci či rozhodnutí soudu, musí reklamace obsahovat též identifikační a kontaktní údaje zástupce Klienta a musí být k reklamaci přiložena kopie této plné moci či rozhodnutí soudu, pokud je reklamace podána e-mailem, písemně poštou či osobně/ústně. Pokud je reklamace podána elektronicky prostřednictvím formuláře dostupného na webových stránkách [www.vitacredit.cz](http://www.vitacredit.cz), Klient nebo tvrzený zástupce Klienta je povinen doložit plnou moc či rozhodnutí soudu dodatečně e-mailem nebo písemně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb bez zbytečného odkladu.

### III. Přijetí reklamace Společností

O uplatněné reklamaci Společnost vyhotoví reklamační protokol. Vyplněním části reklamačního protokolu **Potvrzení** o dodání reklamace potvrzuje Společnost dodání reklamace Společnosti a datum jejího dodání do Společnosti. Potvrzení o dodání reklamace zašle Společnost Klientovi způsobem, který si zvolil v reklamaci (tj. e-mailem nebo písemně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb).

Společnost vyzve Klienta k doplnění reklamace v případě, že neobsahuje náležitosti dle článku II. tohoto reklamačního řádu. Pokud nedojde k doplnění reklamace do patnácti (15) dnů od doručení výzvy, nebude reklamace postoupena k vyřízení a bude odmítnuta, přičemž v takovém případě má Klient nadále právo obrátit se na Společnost v těžké věci s novou Reklamací a Stížností.

Společnost je dále oprávněna vyzvat Klienta k doplnění informací či listin, prokazujících Klientem tvrzené skutečnosti, a stanovit mu k tomu lhůtu, která nebude kratší než patnáct (15) dnů od doručení výzvy k doplnění reklamace. Pokud Klient reklamaci na výzvu Společnosti v dané lhůtě nedoplní, vyřídí Společnost reklamaci dle údajů, které má k dispozici.

#### Společnost reklamaci odmítne, jestliže:

- je uplatňována anonymně;
- ji neuplatňuje Klient Společnosti;
- není dodržen způsob podání reklamace nebo reklamace nemá požadované náležitosti, a tyto vady nejsou odstraněny ani v dodatečně lhůtě poskytnuté Klientovi Společností ve výzvě

k jejich odstranění; v tomto případě Společnost informuje Klienta o tom, že má nadále právo obrátit se na Společnost v téže věci s novou Stížností či Reklamací;

- se jedná o opakovanou reklamací téže věci a její vyřizování již probíhá;
- ve věci, která je předmětem reklamacie, již rozhodl soud či jiný k tomu kompetentní orgán.

O odmítnutí reklamacie Společnost Klienta informuje zasláním reklamačního protokolu, kde v části Záznam o vyřízení reklamacie/stížnosti bude informace o odmítnutí reklamacie a důvodu takového rozhodnutí.

#### IV. Vyřízení reklamacie

Reklamacie bude Společností vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění u Společnosti. Pokud nemůže Společnost reklamací v dané lhůtě vyřídit, informuje o tomto Klienta a sdělí mu důvod, proč nebylo možné reklamací vyřídit, a předpokládaný termín vyřízení reklamacie.

Lhůta, stanovená Společností Klientovi k doplnění náležitostí nebo informací či listin, se do lhůty pro vyřízení reklamacie nezapočítává.

O vyřízení reklamacie informuje Společnost Klienta způsobem, který si Klient zvolil v reklamaci (tj. e-mailem nebo písemně poštou), a to tak, že zašle Klientovi reklamační protokol s vyplněným Záznamem o vyřízení reklamacie/stížnosti.

Je-li Klient se způsobem vyřízení reklamacie spokojen, tj. nepodá ve lhůtě odvolání, reklamacie je považována Společností za vyřízenou.

#### V. Možnost podání odvolání proti způsobu vyřízení reklamacie

V případě, že Klient není spokojen se způsobem vyřízení své reklamacie, může podat odvolání, a to do třiceti (30) kalendářních dnů od doručení příslušného reklamačního protokolu se Záznamem o vyřízení reklamacie/stížnosti. Odvolání musí být písemné s tím, že bude zasláno do sídla Společnosti poštou, popř. e-mailem na adresu [reklamace@vitacredit.cz](mailto:reklamace@vitacredit.cz).

Podá-li Klient odvolání po uplynutí lhůty, Společnost odvolání zamítne pro opožděnost.

Lhůta pro vyřízení odvolání je třicet (30) kalendářních dnů od doručení příslušného odvolání Společnosti. V případě, že odvolání nelze v uvedené lhůtě vyřídit, informuje o tomto Společnost Klienta a sdělí mu důvod, proč nebylo možné odvolání vyřídit, a předpokládaný termín vyřízení odvolání, popř. se s Klientem dohodne na dalším postupu.

Rozhodnutí o odvolání zašle Společnost Klientovi způsobem, jaký si Klient v reklamaci zvolil (tj. e-mailem nebo písemně poštou).

Proti rozhodnutí o odvolání není další opravný prostředek.

## VI. Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je zveřejněn na internetových stránkách Společnosti [www.vitacredit.cz](http://www.vitacredit.cz) a rovněž je přístupný k nahlédnutí v sídle Společnosti.

Tento reklamační řád může být Společností měněn. Každá změna reklamačního řádu nabývá vždy účinnosti dnem jejího zveřejnění na výše uvedených internetových stránkách.

Klient má právo podat stížnost na postup Společnosti u České národní banky. Spory ze smlouvy o úvěru lze řešit i prostřednictvím finančního arbitra (<https://www.finarbitr.cz/cs/>). Právo Klienta obrátit se na soud není tímto dotčeno.

Tento reklamační řád je účinný od 14. 05. 2018.

