

Tento reklamační řád (dále jen „Řád“) upravuje problematiku vyřizování stížností, reklamací a ostatních podání (dále jen „podání“) klientů společnosti Home Credit a.s., IČO 26978636, se sídlem Nové sady 996/25, Brno, zapsaná u KS Brno, číslo 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.

Oprávněnost podání

Podání je oprávněn učinit každý klient, pokud se domnívá, že se Společnost vůči němu dopustila porušení jakékoli své zákonné nebo smluvně stanovené povinnosti, jiného deklarovaného závazku, že jednání zaměstnance 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 zaměstnanec Společnosti jedná při vyřizování podání učiněného za klienta s osobou odlišnou od klienta, je povinen požadovat hodnověrně prokázání oprávnění k zastupování klienta (např. předložením kopie plné moci k zastupování).

Za oprávněná podání se považují případy, v nichž se Společnost vůči klientovi dopustila porušení obecně závazných právních předpisů nebo smluvních povinností, jiných deklarovaných závazků, jakož i případy, v nichž jednání zaměstnance 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.

Způsob podání

Podání lze uplatnit v listinné podobě, telefonicky či e-mailem.

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 (+420) 800 300 390,
- e-mailové podání - na e-mailovou adresu info@japonskapujcka.cz.

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.

Náležitosti podání

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

- identifikaci klienta, respektive jeho zástupce - jméno a příjmení, adresa bydliště,
- předmět podání – čeho se podání týká, co je Společnosti vytýkáno, apod.

Podání by dále mělo obsahovat doplňující údaje:

- další identifikační a kontaktní údaje klienta, respektive jeho zástupce – např. datum narození (rodné číslo) klienta, telefonní číslo, e-mail,
- 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.

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 třeba 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.

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 či součinnost třetích 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.

Práva a povinnosti klienta

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

Klient je povinen uplatňovat podání v souladu s tímto 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 klientovi doručena výzva k doplnění podání.

Vyřízení podání

Společnost rozhodne nejprve o přípustnosti podání (zejména určitosti), a poté rozhodne o předmětu podání (oprávněnost/neoprávněnost, způsob vyřízení). Společnost sdělí písemně klientovi nebo osobě, která za klienta podání učinila, své stanovisko ve lhůtě stanovené pro vyřízení podání.

Zkrácené vyřízení podání

V případě, že zaměstnanec Společnosti přijme ústní podání, toto shledá jako oprávněné a je schopen 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 zaměstnanec Společnosti není schopen jej neprodleně a úplně vyřešit k plné spokojenosti klienta, nebo pokud zaměstnanec shledá podání jako neoprávněné či má o jeho oprávněnosti pochybnosti. Postup zkráceného vyřízení podání nelze užít 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 škoda nebo hrozí-li Společnosti jiné operační riziko.

Ostatní možnosti obrany klienta

Uskutečnění podání dle tohoto Řádu nebrání klientovi v možnosti obrátit se se svým podnětem přímo na příslušný státní či jiný orgán vykonávající dozor či rozhodovací činnost v dané oblasti (např. Česká obchodní inspekce, finanční arbit, Úřad pro ochranu osobních údajů) nebo v možnosti uplatnit své nároky v rámci nalézacího řízení před příslušným soudem.

Účinnost Řádu

Tento Řád nabývá účinnosti dne 1. září 2015.