

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. PŘEDMĚT STÍŽNOSTI A REKLAMACE

1.1. Zákazník může podat stížnost nebo službu Společnosti reklamovat. Formou stížnosti Zákazník může vyjádřit svoji nespokojenost zejména s chováním zaměstnanců a zástupců Společnosti. Formou reklamace Zákazník uplatní svá práva z odpovědnosti Společnosti za porušení povinností Společnosti vyplývajících z uzavřené smlouvy o úvěru.

2. OPRÁVNĚNÍ PODAT STÍŽNOST/REKLAMACI

2.1. Zákazník je oprávněn podat stížnost či reklamovat službu vždy bez zbytečného odkladu poté, co zjistil důvod stížnosti/reklamace, nejpozději do půl roku od doby, kdy zjistil důvod stížnosti, v případě reklamace pak nejpozději v promlčecí době.

3. ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI, REKLAMACE

3.1. Stížnosti a reklamace je možné podat pouze následujícím způsobem:

- Zasláním v listinné podobě na adresu: **Orange finance s.r.o.; Jinonická 732/4, Košíře, 15000, Praha**
- Zasláním e-mailu na adresu: **info@soscredit.cz**

4. NÁLEŽITOSTI STÍŽNOSTI/ REKLAMACE

4.1. Stížnost/ reklamace Zákazníka musí vždy obsahovat:

- Identifikaci Zákazníka – jménem, příjmením, datem narození nebo rodným číslem, kontaktní nebo doručovací adresou, případně e-mail a telefonní kontakt
- Popis obsahu stížnosti/reklamace - v čem Zákazník spatřuje pochybení Společnosti, zaměstnance nebo porušení práv vyplývajících ze smlouvy, včetně doložení příslušných podkladů prokazujících tvrzení Zákazníka, pokud jsou třeba
- Datum a podpis v případě, že Zákazník stížnost zasílá v listinné podobě.

4.2. V případě, že obsah stížnosti/reklamace plně nespĺňuje náležitosti dle bodu 4.1 tohoto reklamačního řádu, bude Zákazník vyzván, aby stížnost doplnil, a bude mu k tomu poskytnuta přiměřená lhůta, nejméně 14 dní.

4.3. K podáním, která nebudou ani z části mít náležitosti stížnosti/reklamace, zejména v nich nebude popsáno pochybení Společnosti nebo jejích zaměstnanců, případně porušení smlouvy ze strany Společnosti alespoň v základních obrysech, Společnost nepřihlíží.

4.4. Pokud Zákazník nedoplní stížnost/reklamaci ve lhůtě, kterou mu Společnost poskytne, nedoplní, stížnost/reklamaci Společnost odmítne.

5. LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI/REKLAMACE

5.1. Lhůta pro vyřízení stížnosti/ reklamace je 30 dnů ode dne, kdy je stížnost přijata osobou oprávněnou pro její vyřízení.

5.2. Do lhůty pro vyřízení stížnosti/reklamace se nezapočítává doba, od vyzvání Zákazníka k doplnění stížnosti k jejímu uplynutí anebo kde dni, kdy bude doručeno Společnosti doplnění stížnosti/reklamace.

5.3. Společnost je oprávněna lhůtu k vyřízení stížnosti prodloužit a to až o dalších 30 dní v případě, že se jedná o zvláště složitý případ. O tomto Zákazníka před uplynutím původní 30 denní lhůty informuje.

6. VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI, REKLAMACE

6.1. Při vyřizování stížnosti/reklamace je osoba k tomu oprávněná povinna postupovat tak, aby byly veškeré okolnosti ve stížnosti/reklamaci popsané řádně prošetřeny a byl zjištěn co nejdůvěryhodněji skutkový stav věci.

6.2. V případě, že stížnost/reklamace bude shledána oprávněnou a důvodnou, Společnost zjedná nápravu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů.

6.3. Vyřízení stížnosti není žádným způsobem zpoplatněno. Zákazník nese pouze své náklady na podání stížnosti.

7. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

7.1. V případě, že osoba podávající stížnost/reklamaci je spotřebitelem, může v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti/reklamace využít též možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

7.2. Orgánem příslušným k řešení sporů ze spotřebitelských úvěrů je finanční arbitr.

7.3. Více informací o finančním arbitrovi a o možnostech mimosoudního řešení spotřebitelských sporů se Zákazník dozví na webových stránkách finančního arbitra: www.finarbitr.cz

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

8.1. Tento reklamační řád je platný od 1.12.2016.