

Tento reklamační řád (dále „**Reklamační řád**“) vydaný COFIDIS s.r.o., se sídlem Bucharova 1423/6, Praha 5, PSČ: 158 00, IČ: 271 79 907, společností zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 102368 (dále „**COFIDIS**“), upravuje práva a povinnosti, jakož i způsoby komunikace mezi COFIDIS a spotřebitelem – klientem, který je ve smluvním vztahu s COFIDIS, nebo jinou osobou, např. právním zástupcem či nástupcem klienta, žadatelem o úvěr, osobou odpovídající za splacení úvěru vedle klienta, osobou poskytující součinnost pojišťovně při likvidaci pojistné události, osobou jednající prokazatelně v zájmu klienta apod. (dále „**Klient**“) v případech, kdy Klient uplatňuje vůči COFIDIS reklamaci či stížnost v souvislosti s podnikatelskou činností společnosti COFIDIS, zejména při poskytování spotřebitelského úvěru, v souvislosti se smlouvou o úvěru, případně pojištění úvěru či poskytování platebních služeb. Účelem Reklamačního řádu je spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění reklamace či stížnosti, zejména jak a kde lze reklamaci či stížnost uplatnit, stanovení obsahových náležitostí reklamací a stížností, jakož i postupů souvisejících s podáváním reklamací a stížností Klientem, a podmínek a postupů při řešení reklamací a stížností společností COFIDIS.

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem 1. 9. 2012. Tento Reklamační řád je k nahlédnutí v sídle společnosti COFIDIS a je stále k dispozici na webových stránkách [www.cofidis.cz](http://www.cofidis.cz). COFIDIS si vyhrazuje právo změnit jednotlivá ustanovení tohoto Reklamačního řádu v závislosti na změně příslušných právních norem, změně pravidel pro reklamaci transakcí příslušných karetních asociací nebo změně své obchodní politiky. Změny tohoto Reklamačního řádu zveřejní COFIDIS na webových stránkách [www.cofidis.cz](http://www.cofidis.cz) a zpřístupní ve svém sídle nejméně 1 měsíc přede dnem účinnosti změn.

#### **Kontaktní údaje:**

Sídlo společnosti: COFIDIS s.r.o., Bucharova 1423/6, 158 00 Praha  
E-mail pro reklamace a stížnosti: [informace@cofidis.cz](mailto:informace@cofidis.cz)  
Zákaznická linka: 234 120 120  
Fax: 234 120 100

### **Článek 1 Reklamace a stížnost**

1.1 Reklamací se rozumí písemný požadavek Klienta k nápravě Klientem tvrzeného nesprávného postupu či výsledku při poskytování finančních služeb COFIDIS, zejména reklamaci výsledku finanční či platební operace, tj. její provedení nebo neprovedení, ať již byla provedena nebo neprovedena jednostranně nebo na příkaz Klienta, a to na základě vztahu ze smlouvy o úvěru uzavřené mezi Klientem jako dlužníkem a COFIDIS jako věřitelem, dále reklamaci vyplývající z postavení Klienta jako držitele úvěrové (platební) karty vydané COFIDIS nebo uživatele jiného platebního prostředku, zejména prostřednictvím webových stránek [www.cofidis.cz](http://www.cofidis.cz) v části klientská zóna (dále „**Klientská zóna**“) a zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku (dále jen „**ZPS**“), jakož i reklamaci platební transakce (ne) autorizované Klientem ve smyslu ZPS jak prostřednictvím peněžních automatů nebo elektronických platebních terminálů karetních asociací, tak také jiným zákonem předpokládaným způsobem nebo reklamace platební transakce nesprávně provedené (neprovedené řádně a včas) včetně reklamace pojištění Klienta pro případ neschopnosti splácet úvěr. Reklamace týkající se vad zboží a/nebo služeb zakoupených Klientem u obchodníka nelze uplatnit u COFIDIS, a je nutno je řešit přímo s příslušným obchodníkem.

1.2 Stížností se rozumí písemný projev nespokojenosti Klienta jako dlužníka zejména ze smlouvy o úvěru uzavřené s COFIDIS, jakož i stížnost Klienta na porušování jeho práv vyplývajících z jeho postavení jako spotřebitele ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru, a to včetně zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Stížnost se dále může vztahovat zejména k formě a obsahu Klientovi poskytnutých informací, k pojištění schopnosti Klienta splácet spotřebitelský úvěr, k činnosti COFIDIS jako pojišťovacího zprostředkovatele, k procesu vymáhání pohledávek, k vhodnosti či přiměřenosti chování a vystupování zaměstnanců

společnosti COFIDIS či obchodního partnera COFIDIS nebo se může týkat zkvalitnění poskytovaných služeb či produktů. Za oprávněná podání se považují též případy, v nichž se společnost COFIDIS podle tvrzení Klienta vůči Klientovi dopustila porušení obecně závazných právních předpisů nebo smluvních podmínek.

#### 1.3 Reklamaci či stížnost může Klient podat:

- osobně v sídle společnosti COFIDIS na příslušném formuláři, podpisem vyplněného reklamačního formuláře Klient potvrzuje správnost uvedených skutečností;
- telefonicky na zákaznické lince 234 120 120, přičemž není-li reklamace či stížnost vyřešena v průběhu telefonického rozhovoru nebo je Klient nespokojen s výsledkem řešení a trvá na jejím dalším či opětovném prošetření, je povinen potvrdit telefonickou reklamaci či stížnost písemně nejpozději do 10 pracovních dnů; v opačném případě nebude reklamační řízení zahájeno;
- elektronicky na adresu [informace@cofidis.cz](mailto:informace@cofidis.cz);
- písemně či faxem;
- Klient je vždy oprávněn využít k podání reklamace nebo stížnosti příslušný reklamační formulář.

Jestliže zaměstnanec COFIDIS jedná při vyřizování reklamace či stížnosti s osobou odlišnou od osoby klienta, je povinen požadovat hodnověrné prokázání oprávnění k zastupování klienta, např. předložením kopie plné moci k zastupování.

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

#### 1.4 Obsahové náležitosti reklamace a stížnosti:

- jméno a příjmení Klienta, případně datum narození nebo rodné číslo;
- adresa Klienta či další kontaktní údaje Klienta, zejména telefonní spojení a e-mail;
- číslo smlouvy o úvěru, resp. číslo úvěrového účtu a číslo platného občanského průkazu, případně číslo bankovního účtu Klienta;
- označení předmětu reklamace či stížnosti, věcný popis reklamace či stížnosti, tj. uvedení rozhodných skutečností v tom smyslu, v čem reklamace či stížnost spočívá nebo čeho se týká – popis musí být dostatečně určitý, aby bylo možno se podáním zabývat, např. by měly být uvedeny časové údaje – datum podání, data, při nichž došlo nebo mělo dojít k událostem, jež jsou předmětem podání, údaje o osobách – jména a příjmení či jiné indicie k určení všech osob jednajících v předmětu podání, jakož i další významné skutečnosti a okolnosti, které mohou být pro vyřízení podání relevantní, jakož i předložení relevantní dokladů, např. výpis z účtu, kopie či potvrzení platebního příkazu, kopie pokladní potvrzenky apod.;
- v případě reklamace platební transakce provedené nebo zadané prostřednictvím úvěrové karty nebo Klientské zóny číslo smlouvy o úvěru, ke které byla karta vydána; v tomto případě musí reklamace obsahovat popis reklamované finanční operace nebo transakce, datum, čas a místo zadání příkazu k platební transakci apod.; v případě, že Klient reklamuje transakce uskutečněné po provedení blokáce platebního prostředku, je povinen uvést též autorizační číslo, které mu bylo při žádosti o provedení blokáce sděleno; pokud číslo blokáce nesdělí, popř. platební prostředek nebude blokován, nese důkazní břemeno o oznámení blokáce klient;
- uplatňuje-li klient práva vyplývající ze smlouvy o vázaném úvěru, je povinen doložit pravomocné rozhodnutí o soudem přiznaném právu nebo kvalifikovaný doklad o právu uznaném poskytovatelem zboží/služby obsahující alespoň řádnou identifikaci poskytovatele zboží/služby, klienta, poskytnutého zboží/služby, odůvodnění uznání práva, písemně vyjádřenou výši peněžitého nároku, a dále

písemnou výzvu ke splnění tohoto práva zaslanou poskytovateli zboží/služby, včetně jeho písemného vyjádření, proč nedošlo k plnění dle uznaného práva;

- uvede-li klient též konkrétní návrh na řešení reklamace či stížnosti klientem nebo požadavek na další postup apod., je COFIDIS povinen k tomuto návrhu při vyřízení reklamace či stížnosti přihlídnout;
- písemné doklady k reklamaci nebo stížnosti stačí předložit v kopiích, COFIDIS je však oprávněn si v odůvodněných případech vyžádat od Klienta předložení originálu nebo úředně ověřené kopie písemného dokladu, případně další dokumenty a důkazní prostředky prokazující tvrzené skutečnosti;
- datum reklamace či stížnosti a podpis Klienta.

## Článek 2 Uplatnění reklamace a stížnosti

Reklamaci nebo stížnost je Klient oprávněn uplatnit nejpozději ve lhůtě 2 měsíců od provedení či neprovedení reklamované operace nebo ode dne vzniku situace, která je podnětem k podání reklamace či stížnosti. V případě reklamaci platebních transakcí je Klient povinen oznámit COFIDIS reklamaci bez zbytečného odkladu po té, co se o ní dozvěděl, nejpozději do 13 měsíců ode dne uskutečnění či neuskutečnění platební transakce, jinak práva Klienta zaniknou. Podá-li Klient reklamaci platební transakce provedené úvěrovou kartou, v Klientské zóně nebo jiným platebním prostředkem, COFIDIS zablokuje dnem doručení reklamace platební účet Klienta. Bude-li to vzhledem k okolnostem konkrétního případu opodstatněné nebo vhodné, je COFIDIS oprávněn přijmout a vyřídit i opožděně uplatněné podání.

## Článek 3 Vyřízení reklamace a stížnosti

3.1 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 COFIDIS 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.

3.2 COFIDIS rozhodne nejprve o přípustnosti podání (určitost a zachování lhůt) a poté rozhodne o předmětu podání (oprávněnost/neoprávněnost, způsob vyřízení). COFIDIS sdělí písemně Klientovi nebo osobě, která za Klienta podání učinila, své stanovisko ve lhůtě stanovené pro vyřízení podání.

3.3 V případě, že zaměstnanec organizačního útvaru COFIDIS příslušného k vyřízení podání 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 COFIDIS 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 COFIDIS či Klientovi vznikla či hrozí hmotná škoda nebo hrozí-li COFIDIS jiné operační riziko.

3.4 COFIDIS vyřídí reklamaci či stížnost neprodleně, nejpozději do 1 měsíce od jejího přijetí. V případě reklamace platební transakce (ne)provedené za pomoci úvěrové karty, (ne)autorizované prostřednictvím peněžního automatu nebo elektronického platebního terminálu nebo (ne)autorizované jiným požadovaným způsobem, (ne) správně provedené a v některých dalších případech, může být délka reklamačního řízení vázána rovněž na pravidla a lhůty stanovené příslušnou karetní asociací (např. MasterCard) či na lhůty pro získání podkladů pro vyřízení reklamace od třetích osob. COFIDIS v případě neautorizované platební transakce, bez ohledu na výsledek reklamace,

uvede platební účet Klienta do původního stavu, v případě nesprávně provedené platební transakce pouze tehdy, odpovídá-li COFIDIS. V případě, že nelze reklamaci či stížnost v uvedené lhůtě vyřídit, COFIDIS Klienta v jejím průběhu písemně informuje o důvodech a předpokládaném termínu vyřešení reklamace nebo stížnosti.

3.5 Ve výjimečných případech (např. probíhající trestní řízení vztahující se k předmětu podání) počíná běžet lhůta 1 měsíce pro vyřízení podání ode dne, kdy COFIDIS 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 COFIDIS konstatuje, že se jedná o výjimečný případ.

3.6 COFIDIS zašle Klientovi výsledek šetření či stanovisko nebo rozhodnutí o podané reklamaci či stížnosti písemně nebo elektronicky, a to podle povahy věci a způsobu uplatnění reklamace či stížnosti, nejedná-li se o reklamaci či stížnost podanou telefonicky, která je ke spokojenosti Klienta vyřízena v průběhu telefonického rozhovoru s Klientem. Reklamaci či stížnost uplatněnou u COFIDIS a týkající se pojištění schopnosti Klienta splácet úvěr, předá COFIDIS příslušné pojišťovně k vyřízení a poskytne potřebnou součinnost. Další postup při vyřizování reklamace či stížnosti včetně jejího výsledku, je plně v kompetenci pojišťovny, která reklamaci či stížnost vyřizuje přímo s Klientem.

3.7 COFIDIS není povinen zabývat se či vyřídit reklamaci či stížnost v případech zjevně neopodstatněných, zejména byla-li reklamace či stížnost podána jinou osobou, než Klientem, jeho zástupcem nebo třetí osobou jednající v zájmu Klienta, reklamace či stížnost se zjevně netýká podnikatelské činnosti či poskytování finančních služeb společností COFIDIS, reklamace či stížnost nebyla podána způsobem a ve lhůtách podle tohoto Reklamačního řádu, případně ve věci bylo zahájeno řízení před soudem či rozhodcem, finančním arbitrem či jiným orgánem mimosoudního řešení sporů nebo Českou národní bankou nebo bylo ve věci příslušným orgánem již pravomocně rozhodnuto. COFIDIS není dále povinen zabývat se reklamací či stížností zjevně šikanózní či anonymní. Důvody odmítnutí reklamace či stížnosti COFIDIS Klientovi oznámí bez zbytečného odkladu.

3.8 V případě, že Klient nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace či stížnosti, má právo obrátit se písemně do 15 dnů ode dne, kdy takový výsledek obdržel, s následnou reklamací či stížností na klientský servis COFIDIS a v případě operace (ne)provedené prostřednictvím úvěrové karty na oddělení kreditních karet. Následná reklamace či stížnost nemá odkladný účinek a při jejím vyřízení se potupuje obdobně podle tohoto Reklamačního řádu.

3.9 COFIDIS je oprávněn požadovat po osobě, která podala reklamaci či stížnost, náhradu nutně vynaložených nákladů reklamačního řízení v případě, kdy osoba při podání reklamace či stížnosti věděla či vědět mohla, že není v pozici Klienta. V případě odvolání klienta proti zamítnutí následného podání je COFIDIS oprávněn požadovat úhradu s tím spojených nákladů, zejména poplatků předepsaných příslušnou karetní asociací.

3.10 Nesouhlasí-li Klient s výsledkem reklamačního řízení nebo s vyřízením stížnosti, má vždy právo obrátit se se svým podnětem přímo na příslušný státní či jiný orgán vykonávající dozor v dané oblasti - finanční arbitr, Česká obchodní inspekce, České národní banka, Úřad pro ochranu osobních údajů, případně řešit věc u příslušného soudu České republiky.

V Praze dne 31. 8. 2012

Jan POLÍVKA

