

Reklamační řád

vydaný samostatným zprostředkovatelem **Ing. Bohumilem Gálem**, IČ 75647630, sídlo Břeclav, Sady 28. října 1427/17 (dále jen „SZ“)

1. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád upravuje postupy, práva a povinnosti při uplatňování reklamací a podání stížností ze strany Zákazníků. Pokud je Zákazník přesvědčen, že zprostředkování finanční služby nebylo poskytnuto podle příslušných právních předpisů nebo není se zprostředkováním finanční služby spokojen, může podat reklamaci nebo stížnost. Poznatky a informace získané při přijímání a vyřizování reklamací a stížností Zákazníky, jakož i zájemci o spotřebitelský úvěr je pro samostatného zprostředkovatele Ing. B. Gál (dále jen „SZ“) jedním z prostředků pro zvyšování kvality zprostředkování finančních služeb.

2. Vymezení pojmů a základní principy

2.1. Reklamace je podání, kterým Zákazník uplatňuje právo z odpovědnosti za vady spotřebitelského úvěru zprostředkovaného SZ, z důvodu nedodržení povinností vyplývajících pro SZ ze zákona č.257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru nebo zákona č. 634/1992 Sb., ochraně spotřebitele nebo vyplývajících z jiných právních předpisů. Za reklamaci se nepovažuje podání Zákazníka nesporného charakteru (např. žádost o vydání náhradní evidence splátek).

2.2. Stížnost je podání Zákazníka směřující vůči jednání SZ, které poukazuje na nedostatky v postupech, případně směřuje vůči způsobu poskytování informací či obsahu poskytnutých informací v komunikaci se Zákazníkem. Stížnost se zpravidla týká procesní stránky zprostředkování spotřebitelského úvěru. Pokud není uvedeno jinak, pro náležitosti stížností, postupy a lhůty pro jejich vyřízení platí přiměřené ustanovení článků tohoto reklamačního řádu, které upravují reklamace.

2.3. Reklamační řád je tento dokument upravující postupy, vzájemná práva a povinnosti SZ jako zprostředkovatele a Zákazníka jako spotřebitele v rámci reklamačního řízení.

2.4. Reklamační řízení je řízení, které vede SZ se Zákazníkem na základě uplatnění nároku Zákazníka z vad zprostředkování finanční služby a kvality služby v rozsahu a způsobem dle příslušných právních předpisů a tohoto reklamačního řádu.

2.5. Vyřízení reklamace je ukončení Reklamačního řízení vyhověním nebo zamítnutím reklamace.

2.6. Zákazník (spotřebitel) je pro účely tohoto reklamačního řádu fyzická osoba, která požádala o zprostředkování spotřebitelského úvěru.

2.7. SZ je fyzická osoba, která zprostředkovává spotřebitelské úvěry dle § 2 odst.1 a 2 zákona č. 257/2016 Sb. - Zákon o spotřebitelském úvěru a na základě registrace a povolení ČNB.

3. Podmínky reklamace

3.1. Každý Zákazník má právo na službu v běžné kvalitě při splnění všech podmínek stanovených příslušnými právními předpisy. Každý zákazník má právo na podání Reklamace, uplatnění nároků z vad poskytnuté služby, nárok na náhradu škody, právo na informace a ochranu ekonomických zájmů na podání podnětů a stížností orgánům dozoru, dohledu a kontroly. Každý Zákazník má právo na ochranu před nepřiměřenými podmínkami ve spotřebitelských smlouvách.

3.2. Reklamací se rozumí uplatnění nároku Zákazníka jako uživatele služeb na prošetření vhodnosti a kvality služeb poskytovaných SZ a uplatnění odpovědnosti za vady těchto služeb.

3.3. Reklamaci může uplatnit:

- Zákazník, pokud o poskytnutí služby spojené s domáhání se nápravy ve věci vhodnosti či kvality poskytnuté služby.
- Zákazník, domáhající se nápravy, pokud jde o informaci o službě nebo upozorňuje na nedostatky v postupech.

4. Uplatnění a vyřízení reklamace

4.1. Zákazník je oprávněn podat reklamaci vždy, když to uzná za vhodné.

4.2. Zákazník je povinný v reklamaci určitě a srozumitelně uvést reklamovanou událost nebo skutečnost, kterou namítá, a své tvrzení také prokázat, zejména předložením relevantních dokumentů a poskytnutím ověřitelných informací.

4.3. Reklamace tak musí obsahovat alespoň:

- údaje Zákazníka v takovém rozsahu, aby bylo možné Zákazníka identifikovat a informovat ho o Vyřízení reklamace (jméno, příjmení, adresa pro doručování, e-mail, telefon);
- dostatečný popis události nebo skutečnosti, kterou Zákazník reklamuje s uvedením případných dat, částek nebo jiných údajů;
- další relevantní údaje;
- případnou dokumentaci.

4.4. Pokud SZ nebudou předloženy spolu s reklamací výše uvedené informace a příslušná dokumentace, tak aby mohla být reklamace vyřešena, SZ vyzve Zákazníka k jeho doplnění.

4.5. SZ je povinen takto uplatněnou a případně doplněnou reklamaci přijmout a rozhodnout o její oprávněnosti a vyřídit ji ve lhůtách stanovených dále v tomto Reklamačním řádu. Lhůty rozhodné pro vyřízení reklamace začínají běžet až ode dne, kdy byly SZ prokázány všechny skutečnosti, které Zákazník v reklamaci uvádí a jejichž prokázání ze strany Zákazníka je nezbytné pro řádné vedení reklamačního řízení. Za účelem doplnění informací potřebných

pro rozhodnutí o reklamaci je SZ oprávněn kontaktovat zákazníka a žádat o doplnění nezbytných údajů formou a způsobem stanovených SZ.

4.6. Pokud Zákazník ve stanoveném termínu 30 dnů reklamaci nedoplní a z tohoto důvodu není možné reklamaci objektivně ze všech hledisek posoudit, nebude se SZ reklamaci zabývat, o tomto je povinen SZ Zákazníka ve výzvě k doplnění řádně poučit.

4.7. Zákazník může podat reklamaci jedním z následujících způsobů:

- písemně na korespondenční adresu kanceláře: Ing. Bohumil Gál, Sady 28.října 1427/17, 690 02 Břeclav
- zasláním mailu na gal@galfin.cz
- osobně v kanceláři na adrese: Sady 28.října 1427/17, 690 02 Břeclav (o tomto musí být sepsán písemný záznam).

5. Postup při vyřizování reklamací

5.1. SZ je povinen Zákazníkovi vydat písemné potvrzení o uplatnění reklamace, kde je uvedeno: kdy, obsah a jakým způsobem bude reklamace vyřízena. Potvrzení o uplatnění Reklamace musí být doručena bez zbytečného odkladu (stejným způsobem, jak byla doručena), nejpozději však spolu s dokladem o vyřízení Reklamace. Potvrzení o uplatnění reklamace se nemusí doručovat, pokud má zákazník možnost prokázat uplatnění Reklamace jiným způsobem.

5.2. SZ je povinen při podání reklamace poučit Zákazníka o jeho právech v rámci reklamačního řízení v souladu s právními předpisy a na základě rozhodnutí zákazníka, které z těchto práv uplatňuje a následně bez zbytečného odkladu o vyřízení reklamace.

5.3. SZ je povinen rozhodnout o vyřízení reklamace Zákazníka do 30 dnů ode dne uplatnění řádné reklamace.

5.4. SZ je povinen vyřídit reklamaci včas a doručit potvrzení o výsledku Zákazníkovi nejpozději poslední den lhůty podle tohoto reklamačního řádu. Potvrzení o výsledku Vyřízení reklamace musí obsahovat datum, způsob vyřízení, provedení kroků k nápravě a době jejich trvání nebo písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

5.5. SZ doručí informaci o výsledku vyřízení reklamace Zákazníkovi.

5.6. Reklamace vyřizovat je oprávněn pouze SZ .

5.7. Pokud Zákazník nebude s vyřízením reklamace spokojen, je oprávněn se obrátit na:

- **poskytovatele úvěru**

- **Česká obchodní inspekce**; Štěpánská 567/15; 120 00 Praha 2; Telefon poradenská linka: +420 222 703 404; E-mail: pro podání podnětu využijte e-podatelnu na stránkách <https://www.coi.cz/podatelna/> ; E-mail: podatelna@coi.cz

- **Česká národní banka**; Na Příkopě 28; 115 03 Praha 1; tel.: 224 411 111; tel.: 800 160 170; podatelna@cnb.cz

- **Kancelář finančního arbitra**; Legerova 1581/69; 110 00 Praha 1; Tel.: +420 257 042 070; Telefonické dotazy vyřizují každý pracovní den od 9.00 do 11.00 h.; E-mail: arbitr@finarbitr.cz

6. Všeobecná ustanovení

6.1. SZ vede evidenci o reklamách a je povinen ji na požádání předložit orgánu dohledu.

6.2. Evidence o reklamách musí obsahovat zejména údaje o:

- datu uplatnění reklamace
- datu a způsobu vyřízení reklamace
- pořadovém čísle dokladu o uplatnění reklamace

6.3. Pokud SZ jedná při vyřizování podání s osobou odlišnou od osoby Zákazníka, je oprávněn a povinen požadovat hodnověrné prokázání oprávnění na zastupování Zákazníka (předložením originálu nebo ověřené kopie plné moci k zastupování a platného dokladu totožnosti).

6.4. Náklady spojené s vyřízením reklamace snáší SZ. Zákazník má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním reklamace. Vyřízením reklamace není dotčeno právo Zákazníka na náhradu škody podle zákona č.89/2012 Sb. Občanský zákoník a dalších právních předpisů.

7. Závěrečná ustanovení

7.1. Tento Reklamační řád byl schválen Ing. Bohumilem Gálem a je účinný od 23. 2. 2017.

7.2. Reklamační řád je vnitřním předpisem společnosti, který je uveřejněn na internetových stránkách na doméně www.galfin.cz, a je rovněž přístupný na vyžádání v sídle kanceláře Galfin Ing. Bohumil Gál.

7. 3. SZ je oprávněn, zejména v závislosti na změnách příslušných právních předpisů, tento reklamační řád jednostranně změnit nebo úplně nahradit. Úplné znění reklamačního řádu se zpracovanými změnami SZ zveřejňuje nejpozději v den účinnosti v kanceláři SZ.

7.4. Reklamační řád a jeho změny schvaluje Ing. Bohumil Gál formou vydání úplného znění nebo formou řádně číslovaných dodatků, zpracovaných alespoň jednou ročně formou úplného znění.