

## Reklama ní ád spole nosti Intrum Czech, s.r.o.,

se sídlem Klimentská 1216/46, Nové M sto, 110 00 Praha1, I 27221971,  
zapsaná v obchodním rejst íku vedeným M stským soudem v Praze, oddíl C, vložka 105565

### (“Spole nost“)

Tento reklama ní ád (dále též jen „ ád“) upravuje pravidla a postupy komunikace mezi spole ností Intrum Czech, s.r.o. („**Spole nost**“) a klienty i jinými osobami („**Klient**“) p í vy izování reklamací a stížností Klient , a to ve smyslu p íslušných ustanovení zákona . 257/2016 Sb., o spot ebitelském úv ru („**ZoSÚ**“). Tento reklama ní ád dále stanovuje obsahové náležitosti stížností a reklamací, postupy související s jejich podáním, vy izováním a termíny zpracování.

Klientem se pro ú ely Reklama ního ádu rozumí fyzická nebo právnická osoba, která se Spole ností (i) je ve smluvním vztahu, (ii) jednala o uzav ení smluvního vztahu, (iii) byla ve smluvním vztahu, (iv) zastupuje ve smluvním vztahu druhou stranu, nebo (v) je na základ ě jiných skute ností oprávn ěna disponovat p edm ětem smluvního vztahu.

Reklamací/stížností se pro ú ely Reklama ního ádu rozumí p edložení reklamace/stížnosti ze strany Klienta, který zpochybní správnost, p esnost nebo kvalitu služeb Spole nosti. Reklamací/stížností se také rozumí podání oznámení, kdy se Klient domnívá, že jednání zam stnance Spole nosti nebo její spolupracující osoby nebylo vhodné nebo p im ěné situaci, nebo v p ípad ě, že upozor uje na jakékoli jiné nedostatky v ěinnosti Spole nosti.

## 1. Zp sob podání reklamace a stížnosti

Spole nost p íjímá stížnosti/reklamace

a) písemn ě na adresu:

**Intrum Czech, s.r.o.**

**Za Pasáží 1609**

**53002 Pardubice**

b) elektronicky na adresu:

**stiznost@intrum.cz**

U jinak doru ěných Reklamací/stížností (doru ení na p ípadně ostatní adresy Spole nosti, na další telefonní i faxová ísla Spole nosti nebo jejich zam stnanc ě, nebo na ostatní e-mailové adresy Spole nosti nebo jejich zam stnanc ě) nem ěže Spole nost garantovat dodržení lh t a postup stanovených pro vy ízení podání. P esto však Spole nost pro vy ízení takové stížnosti (reklamace) vynaloží p im ěné úsilí.

Za doru ěné nelze považovat podání doru ěné na soukromé telefonní i faxové íslo, soukromou adresu nebo soukromou e-mailovou adresu zam stnance Spole nosti nebo její spolupracující osoby.

## 2. Náležitosti stížností a reklamací

Klient je oprávněn provést reklamaci poskytnuté služby i podat stížnost do 30 (třiceti) dnů ode dne, kdy se dozvěděl o důvodech dané stížnosti i reklamace. Reklamace/stížnost musí být dostatečně upřesněná pro to, aby bylo možné se jí zabývat. Od Klienta je vyžadována specifikace služby i jiné skutečnosti, kterou reklamuje (na kterou si stěžuje), a předložení podkladů, kterými reklamaci/stížnost zdůvodňuje.

Každá stížnost/reklamace by měla obsahovat minimálně následující informace:

- a) identifikaci Klienta: jméno, příjmení, datum narození;
- b) kontaktní údaje Klienta: elektronickou adresu i telefonní číslo Klienta a doručovací adresu Klienta pro účely vyřízení reklamací a stížností a případné vyžádání doplňné informací pro jejich posouzení a vyřízení;
- c) předmět reklamace/stížnosti: popis služby i jiné skutečnosti, se kterou není Klient spokojen, okolnosti vzniku a jejich průběh, identifikace poskytnuté služby, se kterou není Klient spokojen;
- d) dokumentaci a další podstatné údaje a náležitosti dle konkrétní služby i jiné skutečnosti, která je předmětem stížnosti (reklamace).

Společnost je oprávněna vyzvat Klienta k doplnění náležitostí a dalších údajů týkajících se podané stížnosti (reklamace). Reklamaci Společnost vyřídí i v případě, že podklady dodané Klientem budou jen částečné nebo dokonce žádné (např. došlo-li k jejich ztrátě). V takovém případě se považují za správné a úplné doklady archivované u Společnosti.

### 3. Zpracování stížností a reklamací

Po obdržení stížnosti (reklamace) Společnost:

- a) potvrdí Klientovi doložitelným způsobem přijetí stížnosti/reklamace;
- b) zkontroluje oprávněnost podání stížnosti/reklamace podle dokladů předložených Klientem a vlastních dostupných informací;
- c) zpracuje dokumentaci ke stížnosti/reklamaci;
- d) písemně prostřednictvím e-mailu nebo doporučené korespondence informuje Klienta o vyřízení stížnosti/reklamace, včetně rozhodnutí (uznání a řešení stížnosti/reklamace nebo odmítnutí).

Společnost je povinna na stížnost (reklamaci) odpovědět Klientovi do 30 dnů ode dne jejího obdržení. Společnost zašle svoji odpověď na stížnost (reklamaci) Klientovi na doručovací adresu Klienta uvedenou ve stížnosti (reklamaci) pro účely vyřízení stížnosti (reklamace), a pokud tato doručovací adresa ve stížnosti (reklamaci) Klienta uvedena nebude, tak na kontaktní spojení Klienta, ze kterého byla stížnost (reklamace) odeslána, i na jinou Společnosti známou kontaktní adresu Klienta.

Pokud stížnost/reklamace nemůže být vyřízena ve lhůtě do 30 dnů od jejího obdržení, je Společnost povinna o této skutečnosti bez zbytečného odkladu informovat Klienta, včetně sdělení důvodů, pro které nemůže být stížnost ve stanovené lhůtě vyřízena a uvedení náhradní lhůty, ve které bude stížnost (reklamace) vyřízena.

Společnost je oprávněna stížnost/reklamaci odmítnout pokud:

- a) stížnost i reklamaci podala osoba, u které není prokázána oprávněnost k podání této stížnosti/reklamace, tzn. osoba, která není Klientem Společnosti a která není Klientem (plátcem, příjemcem) služby, na niž je reklamace nebo stížnost podávána;

- b) podaná stížnost neobsahuje formální náležitosti specifikované tímto řádem a ani přes vyzvání nebyly tyto nedostatky ze strany Klienta odstraněny, pokud tak z těchto důvodů není možné stížnost/reklamaci relevantně posoudit;
- c) uplynula-li zákonná lhůta pro uchování a skartaci dokumentů souvisejících se stížností, tyto dokumenty byly skartovány a Společnost není z tohoto důvodu schopna stížnost vyřídit;
- d) předmět stížnosti je již vyřízen nebo byl vyřízen;

Při odmítnutí stížnosti/reklamace v bodech b) a d) nepozbývá klient možnost podat stížnost/reklamaci opětovně ve stejné věci, pokud k dané stížnosti/reklamaci doplní či doloží nové skutečnosti, které jsou relevantní k vyřízení dané stížnosti/reklamace.

## 4. Opravné prostředky

V případě, že Klient nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti/reklamace, může se písemně obrátit se žádostí o přezkoumání vyřízení stížnosti (reklamace) na jednatele Společnosti, a to na adresu

**Intrum Czech, s.r.o.**  
**Ing. Karol Jurák, Jednatel společnosti**  
**Za Pasáží 1609**  
**530 02 Pardubice**

Lhůta pro vyřízení a zaslání odpovědi na žádosti o přezkoumání vyřízení stížnosti (reklamace) je stanovena na 30 dnů ode dne doručení této žádosti Společností.

Právo Klienta obrátit se ve věci předmětu stížnosti (reklamace) na soud není tímto řádem dotčeno.

Klient je oprávněn obrátit se ve věci předmětu stížnosti (reklamace) na finančního arbitra za účelem mimosoudního řešení sporu (Finanční arbitráž, Praha 1, Legerova 1581/69, PS 110 00). Bližší informace o mimosoudním řešení sporů prostřednictvím finančního arbitra lze najít na internetových stránkách finančního arbitra [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).

Klient je oprávněn obrátit se ve věci předmětu stížnosti/reklamace na Českou obchodní inspekci pověřenou dohledem nad společnostmi do doby rozhodnutí o ohlednutí lení oprávnění k innosti dle zákona 257/2016 Sb. Zákon o spotřebitelském úřadu, nejdéle však do 31. 5. 2018 (Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15 120 00 Praha 2). Bližší informace o České obchodní inspekci jsou dostupné na internetových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

Od data rozhodnutí o oprávnění k innosti dle výše uvedeného zákona nebo nejpozději od data 1. 6. 2018 je klient oprávněn obrátit se ve věci předmětu stížnosti (reklamace) na Českou národní banku pověřenou výkonem dohledu nad Společnostmi (Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1). Bližší informace o České národní bance jsou dostupné na internetových stránkách [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz).

## **5. Náklady na vyřízení reklamace/stížnosti**

Příjetí a vyřízení reklamace/stížnosti není zpoplatněno. Veškeré náklady spojené s vyřízením reklamace/stížnosti nese Společnost.

## **6. Závěrečná ustanovení**

Tento Reklamní řád nabývá účinnosti dne 30. 1. 2018 a je uveřejněn na stránkách Společnosti (<http://www.intrum.cz>)