

PODÁVÁNÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ

„REKLAMAČNÍ ŘÁD“

vydaný společností Simfina a.s. se sídlem Platnéřská 88/9, Staré Město, 110 00 Praha 1, IČO: 24823546, DIČ: CZ24823546 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 17020

(dále jen jako „**společnost**“) v následujícím znění:

1. Úvodní ustanovení:

- 1.1. **Tento Reklamační řád** upravuje postupy, práva a povinnosti při uplatňování reklamací a podávání stížností ze strany Zákazníků. Pokud je Zákazník přesvědčen, že finanční služba nebyla poskytnuta podle příslušných právních předpisů nebo není s finanční službou spokojen, může podat reklamaci nebo stížnost. Poznatky a informace získané při přijímání a vyřizování reklamací a stížností Zákazníky, jakož i zájemce o spotřebitelský úvěr, jsou pro společnost jedním z prostředků pro zvyšování kvality poskytovaných finančních služeb.

2. Vymezení pojmů a základní principy

- 2.1. **Reklamacie** je podání, kterým Zákazník uplatňuje právo z odpovědnosti za vady spotřebitelského úvěru poskytovaného společností z důvodu nedodržení povinností vyplývajících pro společnost ze zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, nebo ze zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele nebo povinností vyplývajících z jiných právních předpisů, nebo ze spotřebitelské smlouvy o poskytnutí spotřebitelského úvěru. Za Reklamacie se nepovažuje podání Zákazníka nesporného charakteru (např. žádost o vydání náhradní evidence splátek, žádost o vrácení platby z důvodu písařské chyby na straně Zákazníka, stížnost Zákazníka na vadné plnění třetí strany, například banky apod.)
- 2.2. **Stížnost** je podání Zákazníka směřující vůči společnosti, jednání jednotlivých zaměstnanců a jiných osob jednajících jménem společnosti (vázaní zástupci, samostatní zprostředkovatelé), 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 poskytnutí spotřebitelského úvěru. Stížností je i podání zájemce o spotřebitelský úvěr poukazující na porušení povinností obchodního zástupce, které vyplývají obchodnímu zástupci jako vázanému zástupci či samostatnému zprostředkovateli společnosti ze zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů. Pokud není uvedeno jinak, pro náležitosti Stížností, postupy a lhůty pro jejich vyřízení platí přiměřeně ustanovení článků tohoto Reklamačního řádu, které upravují Reklamacie.
- 2.3. **Reklamační řád** je tento dokument upravující postupy, vzájemná práva a povinnosti společnosti jako prodávajícího a Zákazníka jako spotřebitele v rámci Reklamačního řízení.

- 2.4. **Reklamační řízení** je řízení, které vede společnost se Zákazníkem na základě uplatnění nároku Zákazníka z vad poskytovaných finančních služeb a na prošetření kvality a vhodnosti finančních služeb poskytovaných společnostmi v rámci vzájemných vztahů vzniklých při poskytování spotřebitelského úvěru společnostmi v rozsahu a způsobem dle příslušných právních předpisů a tohoto Reklamačního řádu.
- 2.5. **Vyřízení Reklamace** je ukončení Reklamačního řízení vyhověním Reklamaci nebo zamítnutím Reklamace.
- 2.6. **Zákazník** (spotřebitel) je pro účely tohoto Reklamačního řádu fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti, zaměstnání nebo povolání a jsou jí ze strany společnosti poskytnuté finanční prostředky pro osobní potřebu nebo pro potřebu příslušníků jejich domácnosti, nebo o poskytnutí takových finančních prostředků požádala.
- 2.7. **Společnost** je právnická osoba, která Zákazníkům (spotřebitelům) poskytuje finanční služby (spotřebitelské úvěry) na základě povolení České národní banky.

3. Podmínky Reklamace:

- 3.1. Každý Zákazník má právo na finanční 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 a na podávání podnětů a stížností orgánům dozoru, dohledu a kontroly. Každý Zákazník má právo na ochranu před nepřiměřenými podmínkami ve spotřebitelských smlouvách.
- 3.2. Reklamaci se rozumí uplatnění nároku Zákazníka jako uživatele finančních služeb na prošetření vhodnosti a kvality finančních služeb poskytovaných společnostmi a / nebo uplatnění odpovědnosti společnosti za vady jeho produktů a služeb.
- 3.3. Reklamaci může uplatnit:
- (i) Zákazník, pokud jde o poskytnutí finanční služby spojené s domáháním se nápravy ve věci vhodnosti či kvality poskytnutých finančních služeb a provedených činností, např. ve věci převodů finančních prostředků, poskytnutí potřebných informací a dokumentů, sepsování smluv; nebo
 - (ii) Zákazník, který se domáhá nápravy, pokud jde o informace o finanční službě nebo upozorňuje na nedostatky v postupech zaměstnanců a obchodních zástupců společnosti.

4. Uplatnění a Vyřízení Reklamace:

- 4.1. Zákazník je oprávněný 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:

- (i) údaje Zákazníka v takovém rozsahu, aby bylo možné Zákazníka identifikovat a informovat ho o Vyřízení Reklamace (jméno, příjmení, adresu pro doručování, e-mail nebo telefonní číslo);
- (ii) dostatečný popis události anebo skutečnosti, kterou Zákazník reklamuje s uvedením případných dat, částek nebo jiných údajů a
- (iii) další relevantní údaje (číslo smlouvy, jméno a příjmení obchodního zástupce);
- (iv) případnou dokumentaci (písemné či jiné doklady).

4.4. Zákazník v Reklamaci uvede právo, které v důsledku reklamované vady vůči společnosti uplatňuje, přičemž s ohledem na povahu poskytované služby jsou právy, které zákazník vůči společnosti může uplatňovat, tyto: (i) odstranění vady a jde-li o neodstranitelné vady bránící řádnému užívání poskytnuté služby (ii) může požadovat, pokud je to možné, poskytnutí náhradní služby nebo (iii) má právo od smlouvy odstoupit; jde-li o jiné vady neodstranitelné, zákazník má právo na přiměřenou slevu z ceny služby.

4.5. Pokud společnosti nebudou spolu s Reklamací předloženy výše uvedené informace a příslušná dokumentace, tak aby mohla být Reklamace vyřešena, společnost vyzve Zákazníka k jejich doplnění.

4.6. Společnost je povinna 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 společnosti 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 společnost oprávněna kontaktovat Zákazníka a žádat o doplnění nezbytných údajů formou a způsobem stanoveným společností.

4.7. Pokud Zákazník ve stanoveném termínu Reklamaci nedoplní a z tohoto důvodu není možné Reklamaci objektivně ze všech hledisek posoudit, nebude se společnost Reklamací zabývat; o tom společnost povinna Zákazníka ve výzvě k doplnění řádně poučit.

4.8. Zákazník může podat Reklamaci jedním z následujících způsobů:

- (i) telefonicky na bezplatné lince číslo: 800 023 041;
- (ii) písemně, zasláním oznámení na adresu sídla společnosti: Platněřská 88/9, Staré Město, 110 00 Praha 1, Česká republika, nebo na adresu: 28. října 1584/281, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory;
- (iii) písemně, zasláním e-mailu na elektronickou adresu: informace@simfina.eu;
- (iv) osobně v sídle společnosti nebo na adrese: 28. října 1584/281, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory; nebo
- (v) příslušnému obchodnímu zástupci (vázanému zástupci / samostatnému zprostředkovateli) společnosti.

5. Postup při Vyřizování Reklamací:

- 5.1. Společnost je povinna Zákazníkovi vydat písemné potvrzení o uplatnění Reklamací, kde uvede, kdy Zákazník Reklamací uplatnil, co je obsahem Reklamací a jaký způsob vyřízení Reklamací Zákazník požaduje. Pokud je Reklamací uplatněná prostřednictvím prostředků komunikace na dálku je společnost povinna potvrzení o uplatnění Reklamací doručit Zákazníkovi ihned (stejným způsobem, jakým byla Reklamací uplatněná); pokud není možné potvrzení doručit ihned, musí se doručit bez zbytečného odkladu, nejpozději však spolu s dokladem o Vyřízení Reklamací. Potvrzení o uplatnění Reklamací se nemusí doručovat, pokud má Zákazník možnost prokázat uplatnění Reklamací jiným způsobem.
- 5.2. Společnost je povinna při podání Reklamací (zejména při osobním uplatnění Reklamací) poučit Zákazníka o jeho právech v rámci Reklamačního řízení v souladu s příslušnými právními předpisy a na základě rozhodnutí Zákazníka, které z těchto práv uplatňuje a následně bez zbytečného odkladu rozhodnout o Vyřízení Reklamací.
- 5.3. Společnost je povinna rozhodnout o Vyřízení Reklamací Zákazníka ihned, ve složitých případech nejpozději do (3) tří pracovních dnů ode dne uplatnění Reklamací, v odůvodněných případech zejména pokud se vyžaduje složitě technické zhodnocení služby, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění řádné Reklamací. Po určení způsobu Vyřízení Reklamací společnost vyřídí Reklamací ihned, v odůvodněných případech je možné Reklamací vyřídít i později, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamací.
- 5.4. Společnost je povinna vyřídít Reklamací včas a doručit potvrzení o výsledku Vyřízení Reklamací Zákazníkovi nejpozději v poslední den lhůty podle tohoto Reklamačního řádu. Potvrzení o výsledku Vyřízení Reklamací musí obsahovat datum a způsob Vyřízení Reklamací, případně potvrzení o provedení kroků k nápravě a době jejich trvání, v opačném případě písemné odůvodnění zamítnutí Reklamací. Po marném uplynutí lhůty pro vyřízení Reklamací má Zákazník právo od smlouvy odstoupit nebo má právo na poskytnutí nové služby.
- 5.5. Společnost doručí informaci o výsledku Vyřízení Reklamací Zákazníkovi. Zákazník bude vyrozuměn stejným způsobem (písemně - dopisem, elektronickou cestou, či telefonicky), jakým Reklamací u společnosti uplatnil. V případě, že nelze tímto způsobem zajistit předání rozhodnutí o Reklamací, je vyjádření zasláno písemnou formou na adresu Zákazníka uvedenou v Reklamací nebo na korespondenční adresu Zákazníka evidovanou společností, jinak na poslední známou adresu Zákazníka, a to v uvedeném pořadí.
- 5.6. Jménem společnosti jsou oprávněny vyřizovat Reklamací osoby, resp. úseky určené vnitřními předpisy společnosti, a to zejména:
 - (i) oddělení zákaznického servisu;
 - (ii) zaměstnanci obchodního úseku, pokud je to vzhledem k charakteru Reklamací vhodné;
 - (iii) obchodní ředitel.
- 5.7. Pokud Zákazník není spokojen s Vyřízením Reklamací nebo s průběhem Reklamačního řízení, je oprávněn se obrátit se svým podnětem přímo na:
 - (i) jednatele společnosti, a to písemně na adrese: Platněřská 88/9, Staré Město, 110 00 Praha 1; nebo

(ii) Českou národní banku, na adrese Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1; jako orgán dohledu nad poskytovateli spotřebitelských úvěřů.

5.8. Případný spor mezi Zákazníkem a společností ohledně poskytnutých finančních služeb je možné řešit u příslušného soudu, nebo také mimosoudně, a to prostřednictvím Finančního arbitra postupem dle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů. Zákazník je oprávněn podávat návrhy Finančnímu arbitrovi prostřednictvím webových stránek www.finarbitr.cz, či obrátit se se svými dotazy na Kancelář finančního arbitra na adrese Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1.

6. Všeobecná ustanovení:

6.1. Společnost vede evidenci o Reklamacích v rozsahu stanoveném právními a vnitřními předpisy a je povinen ji na požádání předložit orgánu dohledu.

6.2. Evidence o Reklamacích musí obsahovat zejména údaje o:

- (i) datu uplatnění Reklamace;
- (ii) datu a způsobu Vyřízení Reklamace;
- (iii) pořadovém čísle dokladu o uplatnění Reklamace.

6.3. Pokud zaměstnanec společnosti 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).

6.4. Podání, která nesplňují kritéria Reklamace ani Stížnosti, zejména opakovaná zjevně neopodstatněná podání, nepodléhají režimu vyřizování podle tohoto Reklamačního řádu.

6.5. Náklady spojené s vyřízením Reklamace snáší společnost. 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, ve znění pozdějších předpisů a dalších právních předpisů.

6.6. Společnost je oprávněna, zejména v závislosti na změnách příslušných právních předpisů, tento Reklamační řád jednostranně změnit nebo úplně nahradit. Úplné znění Reklamačního řádu se zpracováványi změnami společnost zveřejňuje nejpozději v den účinnosti změny na webových stránkách www.simfina.eu a vyvěšením ve svém sídle v Praze a Ostravě.

6.7. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 29. 9. 2025.

.....

Simfina a.s.

Peter Koždoň, člen představenstva