

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tímto Reklamačním řádem upravuje společnost Collect CZ s.r.o. se sídlem Durdáková 336/29, Černá Pole, 613 00 Brno; IČ: 018 92 843; zapsaná u Krajského soudu v Brně pod spisovou značkou C 79697 (dále jen „Společnost“) postup a náležitosti podání reklamací a stížností.

Vymezení pojmů

- **Reklamace** je požadavek, aby společnost napravila, dle názoru stěžovatele, nesprávný postup Společnosti při poskytování svých služeb.
- **Stížnost** je projev nespokojenosti stěžovatele s poskytnutou službou, nebo s jednáním zaměstnance či postupem Společnosti.
- **Stěžovatelem** se rozumí spotřebitel, stěžovatel společnosti nebo jiná osoba, která je nespokojena s jednáním, dodanou službou či postupem společnosti vůči ní (dále jen „stěžovatel“).

Možnosti podání reklamace a stížnosti

Reklamaci a/nebo stížnost je možné podat níže uvedenými způsoby:

- Písemně zásilkou zaslanou na adresu sídla společnosti
- Elektronicky e-mailem zaslaným na e-mail: reklamace@collect.cz; telefonicky na čísle: 608 558 058

Náležitosti reklamací a stížností

Při podání reklamace a/nebo stížnosti stěžovatel uvede následující informace:

- Identifikační údaje stěžovatele, především jméno a příjmení stěžovatele, rodné číslo nebo datum narození, dále kontaktní údaje pro komunikaci s stěžovatelem (telefonní číslo /nebo e-mail),
- Předmět reklamace/nebo stížnosti, název produktu nebo služby, či popis nevhodného chování a identifikace pracovníka, který se tohoto chování dopustil vč. času a místa, které se reklamace /nebo stížnost týká, popis podstatných skutečností pro posouzení reklamace a/nebo stížnosti, časová posloupnost skutečností souvisejících s předmětem reklamace /nebo stížnosti atp.
- V případě reklamace /nebo stížnosti týkající se konkrétní platební transakce také identifikaci účtů/uskučněných plateb a jejich identifikačních náležitostí a časových údajů, ideálně doplněných o bankovní výpis obsahující reklamovanou platbu.

Lhůty k vyřízení reklamace a/nebo stížnosti

Reklamaci/nebo stížnost je nutné podat bez zbytečného odkladu po zjištění podnětu (nedostatku), který je předmětem reklamace/nebo stížnosti. Reklamaci platební transakce je dle zákona o platebním styku nezbytné podat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 13 měsíců od data uskutečnění předmětné transakce, jinak práva stěžovatele ve smyslu tohoto zákona zanikají.

Reklamace/nebo stížnost se považuje za podanou dnem doručení společnosti.

Společnost vyřídí reklamaci /nebo stížnost do 30 kalendářních dní ode dne podání reklamace/nebo stížnosti, nestanoví-li právní předpis kratší lhůtu pro vyřízení reklamace /nebo stížnosti.

Nejpozději v poslední den této lhůty zašle společnost stěžovateli stanovisko k podané reklamaci a/nebo stížnosti. V případě, že společnost nemůže z vážných důvodů vyřídit reklamaci /nebo stížnost v dané lhůtě, kontaktuje nejpozději v poslední den lhůty stěžovatele a sdělí mu aktuální stav vyřizování reklamace /nebo stížnosti a další postup pro vyřízení reklamace /nebo stížnosti.

Je-li pro vyřízení reklamace /nebo stížnosti nezbytné doplnění dalších informací či údajů od stěžovatele, vyžádá si je společnost od stěžovatele bez zbytečného odkladu po zjištění jejich potřeby. Lhůta pro vyřízení reklamace /nebo stížnosti se po dobu doplňování informací či údajů od stěžovatele přerušuje a začíná opět běžet dnem následujícím po dni obdržení všech nezbytných informací či údajů od stěžovatele.

Stanovisko k reklamaci /nebo stížnosti sdělí společnost elektronicky e-mailem nebo písemně, není-li e-mailový kontakt v podání reklamace /nebo stížnosti uveden. Stížnost může být vyřízena i telefonicky, nepožaduje-li stěžovatel doručení stanoviska písemně nebo e-mailem.

Náklady na vyřízení reklamace a/nebo stížnosti

Náklady na vyřízení reklamace /nebo stížnosti nese společnost

Nesouhlas stěžovatele s výsledkem vyřízení reklamace a/nebo transakce

V případě nesouhlasu se stanoviskem společnosti k podané reklamaci /nebo stížnosti má stěžovatel právo podat námitku. Námitku je třeba podat písemně na adresu společnosti, a to bez zbytečného odkladu (nejpozději však do 10 pracovních dní) od doručení stanoviska společnosti k podané reklamaci /nebo stížnosti. Pro vyřízení doručené námitky platí stejné lhůty jako pro vyřízení reklamace a/nebo stížnosti.

V případě nesouhlasu stěžovatele se stanoviskem společnosti k jeho námitce k vyřízení reklamace /nebo stížnosti má stěžovatel možnosti opravných prostředků k tomu určených, zejména:

- Obrátit se na Finančního arbitra na adrese Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1 nebo na webových stránkách www.finarbitr.cz
- Podat podnět, stížnost, dotaz nebo upozornění na činnost žadatele lze u České národní banky **zasláním na e-mailu na adresu podatelna@cnb.cz, poštou na adresu Senovážná 3, 115 03 Praha 1, nebo do datové schránky – ID datové schránky: 8tgaiej**. Více informací naleznete <https://www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty/stiznosti-na-financni-institute/>.

Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je účinný od 1.6.2024 a je k dispozici na webových stránkách společnosti <https://www.collect.cz/ke-stazeni/>. Společnost je oprávněna reklamační řád v případě potřeby změnit zejména v souvislosti se změnou příslušných právních předpisů /nebo změnou své obchodní politiky. V případě změny reklamačního řádu uveřejní společnost takové změny nejméně 2 měsíce předem na svých webových stránkách.

Datum schválení: 1.5.2024

Schválil: Tomáš Bukal