

REKLAMAČNÍ ŘÁD Č. 05/2023 (účinnost od 01/01/2023)

Tento reklamační řád č. 05/2023 (dále „**Reklamační řád**“) vydaný COFIDIS a.s., IČ: 27179907, se sídlem Bucharova 1423/6, Praha 5, PSČ: 158 00, společností zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 27780 (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 stížnost či reklamaci v souvislosti s podnikatelskou činností společnosti COFIDIS při poskytování finančních produktů a služeb, zejména při poskytování spotřebitelského úvěru, v souvislosti se smlouvou o úvěru, případně pojištění úvěru či poskytování platebních služeb.

Účelem tohoto Reklamačního řádu je zavedení formalizovaného systému pro vyřizování stížností a reklamací a informování spotřebitelů o rozsahu, podmínkách a způsobech uplatnění reklamace, zejména jak a kde lze reklamaci uplatnit, dále stanovení obsahových náležitostí reklamací, jakož i postupů souvisejících s podáváním reklamací Klientem, a podmínek a postupů při řešení reklamací společností COFIDIS. Tento Reklamační řád je k nahlédnutí v sídle společnosti COFIDIS a je stále k dispozici na webových stránkách www.cofidis.cz. COFIDIS si vyhrazuje právo jednostranně změnit tento Reklamační řád v případech změny příslušných právních předpisů, změny pravidel pro reklamace transakcí příslušných karetních asociací, změny své obchodní politiky či v dalších odůvodněných případech. Změny tohoto Reklamačního řádu zveřejní COFIDIS na webových stránkách www.cofidis.cz a zpřístupní ve svém sídle nejméně 1 měsíc přede dnem účinnosti změn.

Adresa pro doručování: COFIDIS a.s., sídlo společnosti: Bucharova 1423/6, 158 00 Praha 5

E-mail pro reklamace: reklamace@cofidis.cz, zákaznická linka: 234 120 120

Článek 1 - Reklamace

- 1.1 **Reklamaci** se rozumí písemný nebo ústní požadavek Klienta k nápravě Klientem tvrzeného nesprávného postupu či výsledku při poskytování finančních produktů či služeb společností 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 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. COFIDIS zároveň neposkytuje radu podle § 85 zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru.
- 1.2 **Reklamaci** se dále rozumí písemný nebo ústní projev nespokojenosti Klienta týkající se zejména ze smlouvy o úvěru uzavřené s COFIDIS, jakož i projev nespokojenosti či stížnost Klienta týkající se porušování jeho práv vyplývajících z jeho postavení jako spotřebitele ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona o ochraně spotřebitele, zákona o spotřebitelském úvěru, zákona o platebním styku, právních předpisů na ochranu osobních údajů, občanského zákoníku apod. Reklamace se dále může vztahovat zejména k formě či obsahu Klientovi poskytovaných 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 zkvalitňování poskytovaných finančních produktů či služeb. Za oprávněné reklamace 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 může Klient podat:**
 - **osobně** v sídle společnosti COFIDIS na příslušném **reklamačním formuláři**, který je třeba řádně vyplnit a podepsat;
 - prostřednictvím **webového reklamačního formuláře v sekci KLIENTSKÁ ZÓNA** na webu www.cofidis.cz;
 - **písemně** podepsaným podáním zasláným **na adresu sídla COFIDIS**;
 - **elektronicky/e-mailem** na adresu reklamace@cofidis.cz, reklamace podaná e-mailem se považuje za podání v písemné formě; nebo
 - **telefonicky** na zákaznické lince **234 120 120**;

Jestliže pracovník COFIDIS jedná při vyřizování reklamace s osobou odlišnou od osoby Klienta, je povinen požadovat hodnověrně prokázání oprávnění k zastupování Klienta, např. předložením kopie plné moci k zastupování. Pokud daná osoba neprokáže COFIDIS své oprávnění jednat jménem Klienta, nelze s takovou osobou pokračovat ve vyřizování reklamace. Za reklamaci nelze uznat jakékoli podání doručené na soukromé telefonní číslo, soukromou adresu nebo soukromou e-mailovou adresu zaměstnance či jiného spolupracovníka společnosti COFIDIS.
- 1.4 **Obsahové náležitosti reklamace:**
 - 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, věcný popis reklamace, tj. uvedení rozhodných skutečností v tom smyslu, v čem reklamace spočívá nebo čeho se týká – popis musí být dostatečně určitý, aby bylo možno se reklamací zabývat, např. by měly být uvedeny časové údaje – datum reklamace, data, při nichž došlo nebo mělo dojít k událostem, jež jsou předmětem reklamace, údaje o osobách – jména a příjmení či jiné indicie k určení všech osob, kterých se reklamace týká, jakož i další významné skutečnosti a okolnosti, které mohou být pro vyřízení reklamace 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 blokace platebního prostředku, je povinen uvést též autorizační číslo, které mu bylo při žádosti o provedení blokace sděleno; pokud číslo blokace nesdělí, popř. platební prostředek nebude blokován, nese důkazní břemeno o oznámení blokace 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 nebo požadavek na další postup apod., je COFIDIS povinen k tomuto návrhu při vyřízení reklamace přihlídnout;
- písemné doklady k reklamaci 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 a podpis Klienta tam, kde je to relevantní s ohledem na formu podání reklamace.

Článek 2 - Uplatnění reklamace

- 2.1 Reklamaci je Klient oprávněn uplatnit po provedení či neprovedení reklamované operace nebo po vzniku situace, která je podnětem k reklamaci. Klient je vždy oprávněn využít k podání reklamace příslušný papírový nebo webový reklamační formulář, ve kterém může zvolit preferovanou formu (písemná, elektronická, telefonická) vyřízení reklamace.
- 2.2 V případě reklamací platebních transakcí je Klient povinen oznámit COFIDIS reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozvěděl, nejpozději do 13 měsíců ode dne uskutečnění či neuskutečnění platební transakce, jinak práva Klienta zaniknou.
- 2.3 Podá-li Klient reklamaci platební transakce provedené úvěrovou kartou, v Klientské zóně nebo jiným platebním prostředkem, COFIDIS zablokuje dnem doručení reklamace platební účet Klienta.
- 2.4 Bude-li to vzhledem k okolnostem konkrétního případu opodstatněné nebo vhodné, je COFIDIS oprávněn přijmout a vyřídit i opožděně uplatněnou reklamaci.

Článek 3 - Vyřízení reklamace

- 3.1 **Přijetí reklamace a součinnost.** Klient má právo být vyzooměn o oprávněnosti či neoprávněnosti reklamace, jakož i o jejím vyřízení a o způsobu vyřízení reklamace. Klient je povinen uplatňovat reklamaci v souladu s tímto Reklamačním řádem. Klient je povinen poskytnout COFIDIS součinnost nezbytnou k vyřízení reklamace, zejména včas, úplně a pravdivě informovat o skutečnostech významných pro posouzení reklamace a poskytnout COFIDIS podklady potřebné pro řádné vyřízení reklamace, jinak je COFIDIS oprávněn reklamaci nevyřídit. Za účelem řádného vyřízení reklamace může být Klientovi komunikována výzva k doplnění obsahu reklamace a stanovena přiměřená lhůta pro doplnění.
- 3.2 **Přípustnost reklamace a vyřízení.** COFIDIS rozhodne nejprve o přípustnosti reklamace z hlediska určitosti, formy uplatnění a zachování lhůt, a poté rozhodne o předmětu reklamace, pokud jde o oprávněnost či neoprávněnost, jakož i zvolí způsob či formu vyřízení reklamace, ledaže se jedná o tzv. zkrácené vyřízení reklamace (viz dále bod 3.3). COFIDIS potvrdí Klientovi přípustnost a přijetí reklamace a komunikuje Klientovi informaci o tom, kdy Klient reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Klient požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. COFIDIS využívá reklamaci přednostně Klientem zvolenou formou pro vyřízení reklamace, v odůvodněných případech sdělí své stanovisko nebo oznámí Klientovi výsledek šetření či rozhodnutí o reklamaci písemně, elektronicky nebo jinou vhodnou či dohodnutou formou ve lhůtě pro vyřízení reklamace. O přípustnosti reklamace COFIDIS rozhodně ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů.
- 3.3 **Zkrácené vyřízení reklamace.** V případě, že pracovník COFIDIS přijme telefonickou reklamaci, tuto shledá jako oprávněnou a je schopen ji neprodleně a úplně vyřešit k plné spokojenosti Klienta, učiní tak bezodkladně; v takovém případě postačí telefonické vyřízení reklamace (tzv. zkrácené vyřízení reklamace). Postup zkráceného vyřízení reklamace (tj. pouze telefonicky) nelze použít v případě, že telefonická reklamace je sice shledána jako oprávněná, avšak pracovník COFIDIS není schopen reklamaci neprodleně a úplně vyřešit k plné spokojenosti Klienta, ledaže se na takovém zkráceném vyřízení reklamace pracovník COFIDIS s Klientem dohodne; v takovém případě je Klient kontaktován ohledně vyřízení či dořešení reklamace telefonicky. Pokud pracovník COFIDIS shledá reklamaci jako neoprávněnou nebo má o její oprávněnosti pochybnosti, případně není reklamace vyřízena ve prospěch Klienta, lze použít postup zkráceného vyřízení reklamace, pokud se na takovém postupu pracovník COFIDIS dohodne s Klientem. Zkrácené vyřízení reklamace však nelze použít v případech, kdy Klient požaduje vyřízení reklamace či odpověď v písemné či elektronické formě, nebo pokud COFIDIS či Klientovi vznikla či hrozí hmotná škoda či jiná újma nebo pokud nastalo či hrozí COFIDIS jiné operační riziko.
- 3.4 **Lhůty pro vyřízení reklamace.** COFIDIS vyřídí reklamaci zpravidla bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, ledaže se COFIDIS a Klient dohodnou na delší lhůtě. Ve výjimečných případech počíná běžet lhůta 30 dnů pro vyřízení reklamace ode dne, kdy COFIDIS obdrží všechny podklady a informace nezbytné k tomu, aby reklamace

mohla být vyřízena na základě veškerých relevantních dokladů a informací (např. je nutná součinnost Klienta nebo třetí osoby, zejména obchodníka, probíhá-li shromažďování a dodávání relevantních dokladů či informací, probíhá-li trestní řízení vztahující se k předmětu reklamace a je potřeba předložit pravomocný rozsudek apod.). O jakémkoli prodloužení lhůty pro vyřízení reklamace musí být Klient či osoba, která za Klienta reklamaci učinila, informována do 15 dnů ode dne, kdy COFIDIS kvalifikuje danou reklamaci tak, že se jedná o výjimečný případ. Pro reklamace platebních služeb se uplatní lhůty podle zákona o platebním styku – viz odstavec 3.5.

- 3.5 **Reklamace platebních služeb.** COFIDIS poskytne Klientovi odpověď na jeho stížnost nebo reklamaci v souvislosti s poskytováním platebních služeb do 15 pracovních dnů po dni jejich obdržení. Na žádost Klienta poskytovatel poskytne odpověď v listinné podobě. Brání-li COFIDIS překážka nezávislá na jeho vůli odpovědět na stížnost nebo reklamaci v době podle předchozí věty, sdělí Klientovi v době podle předchozí věty překážky, které mu ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení stížnosti nebo reklamace.

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 v uvedené lhůtě vyřídit, COFIDIS Klienta v jejím průběhu informuje o důvodech a předpokládaném termínu vyřízení reklamace.

- 3.6 **Reklamace pojištění.** Reklamaci 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 včetně jejího výsledku se řídí pravidly pojišťovny, která reklamaci vyřizuje přímo s Klientem.

- 3.7 **Nepřípustná reklamace.** COFIDIS není povinen zabývat se či vyřídit reklamaci v případech zjevně neopodstatněných, zejména byla-li reklamace podána jinou osobou, než Klientem, jeho zástupcem nebo třetí osobou jednající v zájmu Klienta, reklamace se zjevně netýká podnikatelské činnosti či poskytování finančních produktů či služeb společností COFIDIS, reklamace 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 zjevně šikanózní či anonymní nebo jeli dán jiný obdobný důvod pro odmítnutí reklamace. Důvody odmítnutí reklamace COFIDIS Klientovi oznámí bez zbytečného odkladu.

- 3.8 **Eskalační řízení - odvolání.** V případě, že Klient nesouhlasí s výsledkem reklamačního řízení, má právo reklamaci eskalovat do 1 měsíce ode dne, kdy takový výsledek obdržel, a odvolat se proti výsledku reklamačního řízení. Odvolání nemá odkladný účinek a při jeho vyřizování se postupuje obdobně podle tohoto Reklamačního řádu. Odvolání posuzuje a rozhoduje o něm zpravidla oddělení Risk managementu. V odůvodněných případech lze vyřídit i odvolání, které COFIDIS obdržel po uvedené lhůtě.

- 3.9 **Mimosoudní urovnávání sporů.** Nesouhlasí-li Klient s výsledkem reklamačního řízení u COFIDIS, má vždy právo obrátit se se svým podnětem přímo na příslušný státní či jiný mimosoudní orgán vykonávající dozor v dané oblasti:

- Finanční arbitr České republiky: ID datové schránky:qr9ab9x; bližší informace a kontakty na www.finarbitr.cz
- Česká národní banka: ID datové schránky: 8tgaiej, bližší informace a kontakty na www.cnb.cz
- Úřad pro ochranu osobních údajů: ID datové schránky: qkbaa2n, bližší informace a kontakty na www.uoou.cz
- Česká obchodní inspekce: provádí dozor nad dodržováním povinností stanovených v článku 14 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line, ID datové schránky: x7cab34, bližší informace a kontakty na www.coi.cz. Evropská platforma pro řešení sporů on-line: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti dnem jeho vydání.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 01/01/2023.

Vydáno v Praze dne 01/01/2023

COFIDIS a.s.
Valérie DELCOURT
předsedkyně představenstva