

Reklamační řád

Reklamační řád vydaný společností COOL CREDIT, s.r.o., IČO: 02112621, se sídlem Václavské náměstí 841/3, Nové Město, 110 00 Praha 1, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 215653 („**Společnost**“).

1. Úvod

1. Definice:

- **Klient** je fyzická osoba - spotřebitel, která nejedná v rámci předmětu podnikání, a která se Společností má nebo měla uzavřenu Smlouvu, nebo která zvažuje využití služeb Společnosti a/nebo se Společností jednala o uzavření Smlouvy, a/nebo jí poskytovanou službu využila.
- **Smlouva** je smlouva o zápůjčce, na jejímž základě se Společnost zavazuje poskytnout Klientovi zápůjčku a Klient se zavazuje ji vrátit spolu s příslušenstvím.
- **Reklamace** neboli jinými slovy stížnost, je sdělení, ve kterém Klient vyjadřuje nespokojenost či nesouhlas se způsobem či výsledkem poskytnutí určité jím objednané služby Společností a/nebo upozorňuje na jím vnímané nedostatky v činnosti Společnosti nebo v jednání jejích pracovníků.

2. Tento dokument shrnuje práva a povinnosti Společnosti a Klientů v případech, kdy Klient není spokojen s poskytnutými službami a/nebo produkty či jednáním Společnosti a rozhodne se podat Reklamaci („**Reklamační řád**“).

3. Společnost má zájem na spokojenosti svých Klientů a pokud na její straně dojde k pochybení, má zájem na korektním řešení Reklamace.
4. Klient je v rámci řešení Reklamace povinen Společnosti poskytnout v maximální možné míře součinnost, tedy zejména (i) podat Reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co se o předmětu Reklamace dozvěděl, (ii) počínat si tak, aby svým jednáním nezvětšoval případné negativní důsledky chybných postupů Společnosti a (iii) poskytnout Společnosti veškeré informace a doklady potřebné pro vyřešení Reklamace, a to jak v rámci podání Reklamace, tak na vyžádání Společnosti během jejího řešení.

2. Způsob podání Reklamace

1. Podání Reklamace je možné učinit:
 - e-mailem na adresu reklamace@coolcredit.cz, nebo
 - písemně dopisem na adresu Václavské náměstí 841/3, 110 00 Praha 1, nebo
 - telefonicky prostřednictvím našeho call centra na tel. čísle 226 219 946.
2. V případě, že Reklamace bude doručena jiným způsobem, resp. na jiný kontakt Společnosti, nemůže Společnost garantovat dodržení lhůt pro její vyřízení, ani skutečnost, že se sdělením bude zacházeno jako s Reklamací ve smyslu tohoto Reklamačního řádu.

3. Náležitosti Reklamace

1. Z podané Reklamace musí být patrné, kdo ji podává, co je předmětem stížnosti a kontaktní údaje na Klienta, aby jej Společnost mohla kontaktovat za účelem řešení jeho

Reklamacce. Nezbytnými náležitostmi každé Reklamacce tedy jsou:

- identifikace Klienta v rozsahu jméno, příjmení, datum narození a adresa (resp. identifikace zástupce Klienta, pokud je to relevantní),
 - předmět Reklamacce zahrnující popis vytýkané skutečnosti včetně časových informací a označení služby, která je předmětem Reklamacce,
 - kontaktní údaje Klienta, jejichž prostřednictvím je možné s Klientem komunikovat v průběhu řešení Reklamacce a urychlit tak jeho průběh (e-mailová adresa, telefonní číslo).
2. Pokud je to ve vztahu k dané Reklamací relevantní, měla by obsahovat rovněž:
- údaje o Smlouvě (číslo Smlouvy a/nebo datum uzavření Smlouvy),
 - identifikaci pracovníka Společnosti, jehož případné jednání je předmětem Reklamacce,
 - podklady, kterými Klient své tvrzení dokládá,
 - specifikaci požadavků ze strany Klienta, zejm. uvedení skutečnosti, zda se Klient domáhá náhrady škody či jiného plnění a specifikace výše plnění,
 - doklad prokazující oprávnění zástupce Klienta za něj ve věci Reklamacce jednat, pokud za Klienta jedná zástupce,
 - podpis Klienta (je-li podávána v písemné podobě).
3. Po přijetí Reklamacce příslušný pracovník Společnosti prověří, zda údaje uvedené v Reklamací jsou dostatečné a Klient je dostatečně identifikován. Nejsou-li dostačující, vyzve pracovník Klienta k jejich doplnění a stanoví mu přiměřenou lhůtu k jejich doplnění. Pokud Klient žádosti nevyhoví, může Společnost Reklamací buď zcela zamítnout

z důvodu nesoučinnosti Klienta nebo, pokud to bude považovat za účelné, Reklamaci rozhodnout i přesto, že je neurčitá. O těchto následcích je Klient poučen v rámci výzvy k doplnění informací.

4. Podání Reklamace je bezplatné.

4. **Vyřízení Reklamace**

1. Reklamace je vyřízena do 30 kalendářních dnů od jejího doručení Společnosti. V odůvodněných případech je Společnost oprávněna lhůtu prodloužit až o dalších 30 kalendářních dnů; o tom je však nutné Klienta informovat s dostatečným předstihem.
2. Lhůta pro vyřízení Reklamace se v případě, že Společnost si vyžádala doplnění informací/dokladů od Klienta, přerušuje, a to po dobu, než Klient požadované informace/doklady doručí Společnosti.
3. Společnost je povinna informovat Klienta o způsobu vyřízení Reklamace. Klient je o vyřízení Reklamace informován prostřednictvím komunikačního prostředku dle volby Společnosti, zpravidla však stejným způsobem, kterým Reklamaci předal Společnosti.

5. **Námítka proti vyřízení Reklamace a informace o mimosoudním řešení sporů**

1. Pokud Klient nesouhlasí se způsobem vyřízení Reklamace, může podat námitku. Námitku musí Klient bez zbytečného prodlení po obdržení vyrozumění o řešení Reklamace poslat písemně na adresu Společnosti: COOL CREDIT, s.r.o.,

Václavské náměstí 841/3, Nové Město, 110 00 Praha 1.

2. Námitku proti řešení Reklamace projedná statutární orgán Společnosti do 30 dnů ode dne, kdy byla Společnosti doručena námitka Klienta proti řešení Reklamace.
3. Proti výsledku řešení námitky proti řešení Reklamace již Společnost neposkytuje opravný prostředek. Tato skutečnost však Klienta nijak neomezuje v možnosti podat návrh k příslušnému soudu, k finančnímu arbitrovi (www.finarbitr.cz sídlo kanceláře: Legerova 1581/69 110 00 Praha 1 e-mail: arbitr@finarbitr.cz) nebo České národní bance (www.cnb.cz Klient rovněž může využít internetovou platformu pro řešení spotřebitelských sporů vedenou Evropskou komisí (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS>

6. Závěrečná ustanovení

1. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.3.2021 a nahrazuje dřívější verzi Reklamačního řádu účinnou od 1. 2. 2017.
2. Tento Reklamační řád je k dispozici na webových stránkách Společnosti www.coolcredit.cz
3. Společnost si vyhrazuje právo tento Reklamační řád kdykoli změnit. Jakékoliv změny Reklamačního řádu zveřejní Společnost na svých webových stránkách společně s datem účinnosti těchto změn.