



Reklamační řád společnosti FinCaptive s.r.o.

platný pro spotřebitele

Obchodní společnost FinCaptive s.r.o., se sídlem Pražákova 888/66b, Štýřice, 639 00 Brno, IČ: 04655770, C 91219 vedená u Krajského soudu v Praze (dále jen „FC“), v souladu se zákonem 257/2016 Sb., Zákon o spotřebitelském úvěru, vydává tento Reklamační řád.

1. Stížnost/reklamace, způsob podání a obsahové náležitosti

Reklamační řád se vztahuje na problematiku stížností/reklamací spotřebitelů coby zájemců o služby poskytované FC (dále jen „spotřebitel“).

Stížnost je podání, kterým spotřebitel vyslovuje nesouhlas nebo nespokojenost s postupem, rozhodnutím, jednáním nebo chováním FC a/nebo jejích zástupců a domáhá se zjednání nápravy.

Reklamace je podání, kterým spotřebitel poukazuje na vadu služby poskytnuté FC a domáhá se nápravy vady nebo jejího následku.

Z hlediska postupu není rozdíl mezi vyřízením stížnosti nebo reklamace.

Stížnost/reklamaci je možné učinit:

- písemně na adresu sídla FC: Pražákova 888/66b, 639 00 Brno
- e-mailem na adresu: info@fincaptive.cz
- osobně na adrese sídla (viz výše)

Stížnost/reklamace by měla obsahovat níže uvedené náležitosti:

- jméno, příjmení, datum narození nebo rodné číslo a poštovní adresa spotřebitele
- popis skutečností, které spotřebitele vedou k podání stížnosti/reklamace
- podpis spotřebitele v případě písemné formy stížnosti/reklamace
- případně též kontaktní údaje spotřebitele (e-mail, tel. číslo) pro rychlejší způsob vyřízení stížnosti/reklamace

2. Vyřízení stížnosti/reklamace

Vyrozumění o vyřízení stížnosti/reklamace je ze strany FC poskytnuto vždy písemně. Lhůta pro vyřízení stížnosti/reklamace činí 30 kalendářních dnů od přijetí stížnosti/reklamace FC. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná pro opravu a/nebo doplnění stížnosti/reklamace spotřebitelem, k čemuž může být spotřebitel též vyzván FC. Pokud v odůvodněných případech není možné o stížnosti/rozhodnout do 30 kalendářních dnů od jejího obdržení, FC o této skutečnosti spotřebitele informuje a stanoví dodatečnou lhůtu, ve které bude spotřebitele o vyřízení stížnosti/reklamace informovat.

3. Poučení o právu na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Nebude-li spotřebitel spokojen s vyřízením stížnosti/reklamace, má právo na mimosoudní řešení sporu prostřednictvím finančního arbitra dle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (www.finarbitr.cz).

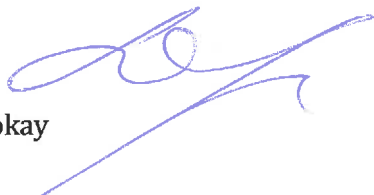
4. Závěrečná ustanovení

FC je oprávněn v souvislosti se změnou právních předpisů či vnitřních postupů Reklamační řád měnit.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 20. 01. 2017.

Brno, 20. 01. 2017

Jan Lokay

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to read 'J. Lokay'. The signature is positioned above the printed name 'Jan Lokay'.