

# Reklamační řád společnosti Connecte CREDIT, SE

## 1. FORMA PODÁNÍ

---

Společnost Connecte CREDIT, SE, dále jen Společnost, přijímá podání v písemné, elektronické, ústní a telefonické formě.

### 1. Písemně - na adresu sídla Společnosti

Rohanské nábřeží 671/15,  
186 00 Praha 8 - Karlín

### 2. Elektronicky

Na emailovou adresu Společnosti: [info@connecte.cz](mailto:info@connecte.cz)

### 3. Osobně

Příslušný pracovník Společnosti vyhotoví Protokol o podání, který bude obsahovat

- Datum a čas přijetí,
- Jméno Klienta a jeho kontaktní údaje, zejména telefonní a emailové spojení,
- Přesný popis předmětu Reklamací nebo Stížnosti,
- Podpis pracovníka Společnosti,
- Podpis Klienta.

Klient obdrží kopii.

### 4. Telefonicky

Příslušný pracovník vyhotoví stručný Protokol a upozorní Klienta na nutnost, aby podání bylo doplněno Písemnou nebo Elektronickou formou.

Reklamací musí obsahovat:

- Identifikaci klienta
  - u fyzické osoby občana – Spotřebitele: Jméno, příjmení a datum narození
  - u fyzické osoby občana – Podnikatele: Jméno, příjmení a IČO
  - u právnické osoby: název/ obchodní firma, IČO, sídlo, jméno oprávněné osoby
- Číslo úvěrové smlouvy, které se reklamací týká nebo jiná specifikace
- Kontaktní adresu, e-mailové spojení, tel. kontakt
- Předmět reklamací – přesný popis předmětu Reklamací nebo Stížnosti

## 2. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

---

Reklamací se považuje za doručenu dnem přijetí emailu nebo pošty v sídle Společnosti. Doba řešení reklamací klienta nezbavuje povinnosti řádně plnit své povinnosti vůči Společnosti.

Společnost je oprávněná vyzvat klienta k doplnění.

Klient má právo na vyřízení reklamací nejpozději do 30 dnů od jejího přijetí Společností.

V případě, že výše uvedenou lhůtu nebude možné dodržet, Společnost odešle klientovi předběžnou odpověď, ve které budou popsány důvody prodloužení s odpovědí na stížnost a uvedena lhůta, do kdy bude klientovi poskytnuta konečná odpověď.

Společnost je povinná informovat klienta o způsobu vyřízení reklamace písemně na adresu uvedenou v reklamaci, na korespondenční adresu klienta dle uzavřené smlouvy nebo na email, kterým byla stížnost doručena.

### 3. ODVOLÁNÍ

---

Pokud Klient není spokojen s vyřízením Reklamace nebo Stížnosti, může využít k odvolání:

1. Představenstvo Společnosti
2. Příslušný soud
3. Finančního arbitra ČR ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz))

### 4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

---

Reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem a je k dispozici na [www.connectecredit.cz](http://www.connectecredit.cz). Společnost je oprávněna v souvislosti se změnou právních předpisů reklamační řád upravovat a měnit.

Tento reklamační řád je účinný ode dne 27. 2. 2017.

Společnost vítá jakoukoliv zpětnou vazbu ke svým produktům a službám, nejlépe elektronicky na [info@connecte.cz](mailto:info@connecte.cz)