

Reklamační řád obchodní společnosti Raiffeisen - Leasing, s.r.o. platný pro spotřebitele

Obchodní společnost Raiffeisen - Leasing, s.r.o., se sídlem Praha 4 - Nusle, Hvězdova 1716/2b, PSČ 140 78, IČO: 61467863, C 29553 vedená u Městského soudu v Praze (dále jen „RLCZ“), 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 RLCZ/klientů RLCZ (dále jen „spotřebitel“).

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

Reklamace je podání, kterým spotřebitel poukazuje na vadu služby poskytnuté RLCZ 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 RLCZ: Hvězdova 1716/2b, Praha 4 - Nusle, PSČ 140 78
- e-mailem na adresu: rl@rl.cz
- osobně na adrese sídla RLCZ (viz výše) nebo na kterékoliv pobočce RLCZ (adresy zveřejněny na webových stránkách společnosti)
- telefonicky na telefonním čísle +420 221 511 611
- e-mailem na adresu rl@rl.cz
- datovou schránkou: ID datové schránky x3cv8at.

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

Nesouhlasí-li klient se způsobem vyřízení stížnosti/reklamace, je oprávněn podat bez zbytečného odkladu od doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti/reklamace na adresu sídla RLCZ písemnou žádost o prošetření vyřízení stížnosti/reklamace.

3. Poučení o právu na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů a orgánu dohledu

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).

Dohled nad dodržováním povinností RLCZ při poskytování spotřebitelského úvěru vykonává Česká národní banka, Senovážná 3, 115 03 Praha 1, zelená linka: 800 160 170, email podatelna@cnb.cz, www.cnb.cz.

4. Závěrečná ustanovení

RLCZ je oprávněna v souvislosti se změnou právních předpisů či vnitřních postupů Reklamační řád měnit. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 16.1.2018 a je zveřejněn na webových stránkách www.rl.cz.