

**HFS s.r.o**  
Koněvova 150/2442  
130 00 Praha 3  
Tel.: +420 233353543, 777182105  
IČ 61506681, DIČ CZ61506681 [www.hfs.cz](http://www.hfs.cz)  
[www.pujckahotove.cz](http://www.pujckahotove.cz), e-mail: [info@hfs.cz](mailto:info@hfs.cz)

**Adresa pro doručování:**  
Sobínská 7/680  
161 00 Praha 6



## **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

(platnost k datu 1. 1. 2018)

Tento Reklamační řád stanoví náležitosti, pravidla a podmínky řešení reklamací a stížností podaných u společnosti HFS s.r.o., IČ: 615 06 681, se sídlem Koněvova 2442/150, Praha 3, PSČ 130 00, zapsaná v OR vedeném Městských soudem v Praze, oddíl C, vložka 29904 (dále jen "společnost").

### **I. Obecné zásady**

1. Tento Reklamační řád upravuje práva a povinnosti společnosti a jejich klientů v případech, kdy klient není spokojen s poskytnutými produkty, službami, chováním zaměstnanců, a rozhodne se reklamovat jejich kvalitu a správnost.
2. Reklamační řád vydává společnost v souladu s právními předpisy České republiky, zejména zákonem č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
3. Společnost vede vnitřní evidenci o všech přijatých reklamacích a stížnostech, o způsobu jejich řešení, o výsledcích šetření a informacích předávaných klientovi, včetně data zpracování a data informování o výsledku řešení reklamace či stížnosti. Reklamace a stížnosti se uchovávají a archivují v souladu se zvláštním předpisem společnosti.
4. Klientem se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí spotřebitel ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, který má uzavřenou smlouvu o finančním produktu nebo službě se společností.

### **II. Náležitosti reklamace a stížnosti**

1. Reklamace či stížnosti musí obsahovat:
  - jméno a příjmení,
  - rodné číslo,
  - korespondenční či kontaktní adresu,
  - důvod reklamace,
  - podklady, na kterých je reklamace založena.

### **III. Podání a průběh**

1. Vaši stížnost nebo reklamaci lze podat jedním z následujících způsobů:
  - poštou na doručovací adresu společnosti HFS s.r.o, Sobínská 680/7, Praha 6, 161 00,
  - emailem na adresu [info@hfs.cz](mailto:info@hfs.cz),
  - telefonicky na čísle 233 353 543 nebo 777 182 105,
  - prostřednictvím datové schránky ID ptr99e5.

2. U jinak doručených reklamací/stížností (doručení na případné ostatní adresy společnosti, na další telefonní či faxová čísla společnosti nebo jejich zaměstnanců, nebo na e-mailové adresy společnosti nebo jejich zaměstnanců) nemůže společnost garantovat dodržení lhůt a postupů stanovených pro vyřízení podání, přesto však pro jejich vyřízení vynaloží přiměřené úsilí.
3. V případě, že společnost od Vás už podobnou reklamaci obdržela nebo ve věci rozhoduje či již rozhodl soud, proběhlo řízení u finančního arbitra nebo uplynula promlčecí lhůta, společnost reklamaci nepřijme.
4. Reklamace nebude přijata a zpracována v případě, kdy:
  - osoba, která podala reklamaci, není klientem společnosti či zmocněncem na základě plné moci,
  - reklamace či stížnost se netýká nabízených produktů společnosti,
  - podaná reklamace nesplňuje náležitosti reklamace uvedené v článku 2,
  - reklamace či stížnost je podána duplicitně.
5. Reklamace jsou vyřizovány v pořadí, v jakém byly doručeny. Lhůta na vyřízení reklamace činí 30 kalendářních dnů ode dne doručení, ve složitějších případech je lhůta 60 dnů.
6. Nebudou-li podklady k vyřízení reklamace kompletní, vyhrazuje se společnosti právo vyzvat klienta k doplnění těchto chybějících údajů. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet až dnem doručení chybějících údajů a podkladů. Nedoplní-li klient údaje a poklady do 14 kalendářních dnů ode dne, kdy byl k doplnění vyzván, uzavře společnost reklamaci nebo stížnost jako neoprávněnou.
7. Klient bude o výsledku řešení reklamace vždy informován písemně doporučeným dopisem zaslaným na adresu, kterou uvedl v podání. Nebude-li dopis doručen a bude-li společnosti vrácen jako nevyzvednutý či nedoručitelný, považuje se za den doručení den, kdy byl dopis vrácen společnosti na její adresu.
8. Podání a vyřízení reklamace je vždy zdarma.

#### **IV. Závěrečná ustanovení**

1. Tento Reklamační řád je závazný a zavazuje společnost i její pracovníky k určitému způsobu chování či jednání.
2. Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách společnosti a současně přístupný v sídle společnosti.
3. Klient se může kdykoliv obrátit se svou oprávněnou stížností na Finančního arbitra, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz). Klient se může se svým podnětem obrátit také na orgán dohledu, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 110 00 Praha 1, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz).

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2018.