

HFS s.r.o

Argentinská 194/12

170 00 Praha 7

Tel.: +420 233353543, 777182105

IČ 61506681, DIČ CZ61506681 www.hfs.cz,www.pujckahotove.cz, e-mail: info@hfs.cz**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 Argentinská 194/12, Praha 7, PSČ 170 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 jejích 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,
 - číslo smlouvy o spotřebitelském úvěru,
 - 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, Argentinská 194/12, Praha 7, 170 00,
 - emailem na adresu info@hfs.cz,
 - telefonicky na číslo 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 společnost 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. 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.

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