REKLAMAČNÍ ŘÁD

(s účinností od 12.04.2023)

1. Všeobecná ustanovení

1.1. Tento reklamační řád stanovuje závazný postup pro podávání a vyřizování reklamací a obdobných podání klientů společnosti Hypo Trading s.r.o., IČ 044 36 326, se sídlem Kroměříž, Tovačovského 318/18, PSČ 767 01 (dále jen „Společnost“).

1.2. Reklamační řád je 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.

1.3. Klientem se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí spotřebitel ve smyslu zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, který má se Společností uzavřenou smlouvu o spotřebitelském úvěru nebo který se z jiného titulu domnívá, že Společnost porušila jeho práva, jednala s ním v rozporu s právními předpisy, její pracovníci vůči spotřebiteli jednali nevhodně či nepřiměřeně nebo že spotřebitel upozorňuje na jiné nedostatky v činnosti Společnosti.

2. Podání reklamací a obdobných podání

2.1. Pokud klient nabude podezření, že Společnost porušila jeho práva klienta, smluvní ujednání mezi klientem a Společností, jednala v rozporu s platnými právními předpisy či došlo k nevhodnému jednání pracovníka Společnosti vůči klientovi, může učinit podání reklamace či obdobné podání (dále jen „podání“). Spotřebitel může rovněž učinit podání v případech, kdy má k činnosti podnětné poznámky, které mají vliv na kvalitu poskytovaných služeb. Tato podání mají právo podat všichni klienti Společnosti.

2.2. Společnost je povinna zabývat se každým podáním klienta, vyjma podání zcela zjevně nesrozumitelných či opakovaných podání týkajících se stejné věci, která byla již dříve vyřízena Společností písemným oznámením spotřebiteli o způsobu a výsledku vyřízen jeho reklamace vč. odůvodnění případného zamítnutí reklamace, a které jsou zjevným zneužitím institutu reklamací.

2.3. Reklamaci či obdobné podání lze podat:

- osobně v sídle Společnosti na adrese Kroměříž, Tovačovského 318/18, PSČ 767 01,
- písemně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu sídla Společnosti: Kroměříž, Tovačovského 318/18, PSČ 767 01,
- elektronicky prostřednictvím e-mailové adresy info@hypotrading.cz.

2.4. Podání je vhodné uplatnit u Společnosti bez zbytečného odkladu poté, co nastala skutečnost, která je předmětem podání klienta.

3. Náležitosti reklamací a obdobných podání

3.1. Při podání reklamace a obdobného podání klient uvede následující údaje:

Identifikační údaje: jméno a příjmení, datum narození, kontaktní adresu a spojení na základě kterého může Společnost klienta kontaktovat (telefonní číslo, e-mail).

Identifikace produktu: klient dále uvede číslo úvěrové smlouvy, ke které se dané podání vztahuje.

Předmět podání: klient v podání vylíčí popis nastalé situace, důvody tohoto podání a čeho se domáhá, včetně doložení veškerých údajů a dokumentů, kterých se v podání dovolává. Pokud je podání klienta neúplné nebo nejasné, vyhrazuje si Společnost právo vyzvat klienta k doplnění těchto údajů. Společnost posoudí podání s odbornou péčí na základě dodaných informací, vlastní evidované dokumentace a výsledků provedených šetření, pokud je z podání patrné, kdo jej činí, jaké věci, případně smluvního vztahu se týká a čeho se spotřebitel dožaduje.

Plná moc: v případě podpisu podání zmocněncem je potřeba doložit úředně ověřenou kopii plné moci.

4. Postup při vyřizování reklamací a obdobných podání

4.1. Oprávněným podáním je dostatečně určité podání, které splňuje obecné náležitosti právních úkonů a činí jej oprávněná osoba. Oprávněným podáním je pak zejména případ, kdy se Společnost vůči klientovi dopustila porušení právních předpisů nebo smluvních povinností, jakož i případy, v nichž jednání zaměstnance Společnosti nebylo vhodné nebo přiměřené situaci. Takovéto oznámení pak zakládá nárok klienta na zjednání nápravy stavu, případně s tím související náhradní plnění a náhradu újmy.

4.2. Podání je prověřeno pověřeným pracovníkem Společnosti, který jej porovná s informacemi a dokumenty, jež má Společnost k dispozici a posoudí opodstatněnost daného podání. O vyřízení podání informuje Společnost klienta písemně, osobně, e-mailem či jiným způsobem dohodnutým s klientem.

4.3. Společnost je povinna vyřídit podání bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 30 dnů ode dne přijetí podání. Pokud je klient vyzván, aby své podání doplnil, je tato lhůta přerušena až do doby poskytnutí tázaných informací. V případech, kdy klient své podání nedoplní, obnovuje se běh lhůty pro vyřízení podání dnem následujícím po termínu stanoveném klientovi k doplnění podání. V případech, kdy nelze podání vyřídit ve stanovené lhůtě, sdělí Společnost tuto informaci klientovi s odůvodněním potřeby prodloužení lhůty k vyřízení podání a sdělí klientovi přiměřenou náhradní lhůtu k vyřízení podání.

5. Práva a povinnosti klienta

5.1. Klient je oprávněn učinit podání vůči Společnosti a má právo být vyrozuměn o způsobu vyřízení podání a oprávněnosti či neoprávněnosti podání. Podání však musí být učiněno v souladu s tímto reklamačním řádem.

5.2. Na výzvu Společnosti je klient povinen doplnit své podání a poskytnout veškerou součinnost potřebnou k vyřízení podání.

5.3. Klient je oprávněn obrátit se se svým případným nárokem vůči Společnosti za účelem mimosoudního řešení sporu na finančního arbitra ČR zřízeného dle zákona č. 229/2002 Sb. o

finančním arbitrovi. Kancelář finančního arbitra: Praha 1, Legerova 69, PSČ 110 00, tel. +420 257 042 070, email: arbitr@finarbitr.cz, internetová adresa: https://finarbitr.cz/cs/.

6. Závěrečná ustanovení

6.1. Reklamační řád je zveřejněn v sídle Společnosti na adrese Kroměříž, Tovačovského 318/18, PSČ 767 01 a na internetových stránkách Společnosti www.hypotrading.cz.

6.2. Tento reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 12.04.2023.