

## Reklamační řád

### Czech Communications Systems, s.r.o.

se sídlem Veleslavínova 93/10, 110 00 Praha 1 – Staré Město, IČ: 28923847, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 153428 (dále jen „společnost“)

Reklamační řád (dále též jen „Řád“) upravuje pravidla a postupy komunikace mezi společností Czech Communications Systems, s.r.o. („Společnost“) a dlužníky při vyřizování reklamací a stížností dlužníků. Tento reklamační řád dále stanovuje obsahové náležitosti stížností a reklamací, postupy související s jejich podáním, vyřizováním a termíny zpracování.

Reklamací/stížností se pro účely Reklamačního řádu rozumí předložení reklamace/stížnosti ze strany dlužníka, který zpochybní správnost, přesnost nebo kvalitu služeb společnosti. Reklamací/stížností se také rozumí podání oznámení, kdy se dlužník domnívá, že jednání společnosti nebo její spolupracující osoby nebylo vhodné nebo přiměřené situaci, nebo v případě, že upozorňuje na jakékoli jiné nedostatky v činnosti společnosti.

### 1. Způsob podání reklamace a stížnosti

Společnost přijímá stížnosti/reklamace

a) písemně na adresu:

Czech Communications Systems, s.r.o.  
Veleslavínova 93/10  
110 00 Praha 1 – Staré Město

b) kontaktní osoba:

JUDr. TOMÁŠ DVOŘÁK, MBA, LL. M.  
Veleslavínova 93/10  
110 00 Praha 1 – Staré Město

c) elektronicky na adresu:

[info@czcs.cz](mailto:info@czcs.cz), ID DS: g2qejec

U jinak doručených reklamací/stížností nemůže společnost garantovat dodržení lhůt a postupů stanovených pro vyřízení podání. Přesto však společnost pro vyřízení takové stížnosti (reklamace) vynaloží přiměřené úsilí.

Za doručené nelze považovat podání doručené na jinou e-mailovou adresu společnosti nebo její spolupracující osoby.

### 2. Náležitosti stížností a reklamací

Stížnost musí být adresována společnosti, musí v ní být označeno, kdo jí odesílá a v případě zaslání prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, musí být taková stížnost, či reklamace vlastnoručně podepsána. Je nutné, aby bylo ze stížnosti, či reklamace dostatečně zřejmé, čeho se dlužník domáhá, aby se s takovou stížností, či reklamací mohla společnost řádně vypořádat. Pokud bude za dlužníka posílat stížnost, či reklamaci třetí osoba, je naprosto nezbytné, aby k takovému podání byla přiložena plná moc pro zastupování dlužníka.

Každá stížnost/reklamace by tedy měla obsahovat minimálně následující informace:

- a) identifikaci klienta: jméno, příjmení, datum narození; název;
- b) kontaktní údaje dlužníka: elektronickou adresu či telefonní číslo dlužníka a doručovací adresu dlužníka pro účely vyřízení reklamací a stížností a případné vyžádání doplnění informací pro jejich posouzení a vyřízení;
- c) specifikace úvěru – tedy číslo úvěru, či smlouvy, či jiné podstatné informace vedoucí k určení úvěru
- d) předmět reklamace/stížnosti: popis služby či jiné skutečnosti, se kterou není dlužník spokojen, okolnosti vzniku a jejich průběh, identifikace poskytnuté služby, se kterou není dlužník spokojen;
- e) dokumentaci a další podstatné údaje a náležitosti dle konkrétní služby či jiné skutečnosti, která je předmětem stížnosti (reklamace).

Společnost je oprávněna vyzvat dlužníka k doplnění náležitostí a dalších údajů týkajících se podané stížnosti (reklamace). Reklamaci společnost vyřídí i v případě, že podklady dodané dlužníkem budou jen částečné nebo dokonce žádné (např. došlo-li k jejich ztrátě). V takovém případě se považují za správné a úplné doklady archivované u společnosti.

### **3. Zpracování stížností a reklamací**

Po obdržení stížnosti (reklamace) společnost:

- a) potvrdí dlužníkovi doložitelným způsobem přijetí stížnosti/reklamace;
- b) zkontroluje oprávněnost podání stížnosti/reklamace podle dokladů předložených dlužníkem a vlastních dostupných informací;
- c) zpracuje dokumentaci ke stížnosti/reklamaci;
- d) písemně prostřednictvím e-mailu nebo doporučené korespondence informuje dlužníka o vyřízení stížnosti/reklamace, včetně odůvodnění (uznání a řešení stížnosti/reklamace nebo důvody jejího odmítnutí).

Společnost je povinna na stížnost (reklamaci) odpovědět dlužníkovi do 30 dnů ode dne jejího obdržení. Společnost zašle svoji odpověď na stížnost (reklamaci) dlužníkovi na doručovací adresu klienta uvedenou ve stížnosti (reklamaci) pro účely vyřizování stížnosti (reklamace), a pokud tato doručovací adresa ve stížnosti (reklamaci) dlužníka uvedena nebude, tak na kontaktní spojení dlužníka společnosti známé.

Pokud stížnost/reklamace nemůže být vyřízena ve lhůtě do 30 dnů od jejího obdržení, je společnost povinna o této skutečnosti bez zbytečného odkladu informovat dlužníka, včetně sdělení důvodů, pro které nemůže být stížnost ve stanovené lhůtě vyřízena a uvedení náhradní lhůty, ve které bude stížnost (reklamace) vyřízena.

Společnost je oprávněna stížnost/reklamaci odmítnout pokud:

- a) stížnost či reklamaci podala osoba, u které není prokázána oprávněnost k podání této stížnosti/reklamace, tzn. osoba, která není dlužníkem, jehož úvěr je spravován společností;
- b) podaná stížnost neobsahuje formální náležitosti specifikované tímto Řádem a ani přes vyzvání nebyly tyto nedostatky ze strany dlužníka odstraněny, pokud tak z těchto důvodů není možné stížnost/reklamaci relevantně posoudit;
- c) uplynula-li zákonná lhůta pro uchování a skartaci dokumentů souvisejících se stížností, tyto dokumenty byly skartovány a společnosti není z tohoto důvodu schopna stížnost vyřídít;
- d) předmět stížnosti je již vyřizován nebo byl vyřízen;

Při odmítnutí stížnosti/reklamace v bodech b) a d) nepozbývá dlužník možnost podat stížnost/reklamaci opětovně ve stejné věci, pokud k dané stížnosti/reklamaci doplní či doloží nové skutečnosti, které jsou relevantní k vyřízení dané stížnosti/reklamace.

#### **4. Opravné prostředky**

Dlužník je oprávněn obrátit se ve věci předmětu stížnosti (reklamace) na Českou národní banku pověřenou výkonem dohledu nad Společností (Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1. Bližší informace o České národní bance jsou dostupné na internetových stránkách [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz).

Právo dlužníka obrátit se ve věci předmětu stížnosti (reklamace) na soud není tímto Řádem dotčeno.

#### **5. Náklady na vyřízení reklamace/stížnosti**

Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti není zpoplatněno. Veškeré náklady spojené s vyřízením reklamace/stížnosti nese Společnost.

#### **6. Závěrečná ustanovení**

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.6.2024 a je zveřejněn na stránkách společnosti.

#### **Seznam příloh**

Příloha č. 1 Vzor pro uplatnění reklamace

Příloha č. 2 Vzor pro uplatnění stížnosti

**Příloha č. 1**

Reklamacce

Jméno a příjmení / společnost \_\_\_\_\_

Rodné číslo / IČO \_\_\_\_\_

Adresa \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

Předmět reklamace:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Jméno osoby\*: \_\_\_\_\_

Datum reklamované události: \_\_\_\_\_

Popis reklamované události:

Popis reklamovaných nároků:

V ..... dne.....

V ..... dne.....

.....

Czech Communications Systems, s.r.o.

.....

Dlužník

**Příloha č. 2**

Stížnost

Jméno a příjmení / společnost \_\_\_\_\_

Rodné číslo / IČO \_\_\_\_\_

Adresa \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

Předmět stížnosti:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Jméno osoby\*: \_\_\_\_\_

Popis stížnosti:

V ..... dne.....

V ..... dne.....

.....

.....

Czech Communications Systems, s.r.o.

Dlužník