

Reklamační řád FAS finance company s.r.o.

1) Způsob podávání stížností a reklamací

FAS finance company s.r.o., IČ: 055 31 047, se sídlem Bulharská 996/20, 101 00 Praha 10 – Vršovice, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spis. zn. C 265237 **přijímá stížnosti a reklamace zejména elektronickou formou prostřednictvím online formuláře na internetové adrese <http://www.fasfinance.com/reklamace>**

Stížnost nebo reklamaci je dále možné podat **osobně** v provozovně společnosti na adrese Lisabonská 799/8, 190 00 Praha 9 (po předchozím telefonickém sjednání termínu osobní schůzky na telefonním čísle +420 774 496 233 nebo elektronicky **na email** (adresu elektronické pošty) info@fasfinance.com nebo **korespondenčně** na adresu Bulharská 996/20, 101 00 Praha 10 – Vršovice.

Současně pokud je klient podávající podnět spotřebitelem, může v případě nespokojenosti s řešením svého podnětu ze strany FAS Finance kontaktovat příslušný orgán pro tzv. mimosoudní řešení sporů. V případě služeb poskytovaných ze strany FAS Finance se takovým orgánem v oblasti platebních služeb rozumí Finanční arbitr (www.finarbitr.cz). Kontaktní údaje: **Kancelář finančního arbitra**, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, tel.: +420 257 042 070, e-mail: arbitr@finarbitr.cz, ID datové schránky: qr9ab9x.

Případně se klient v záležitostech, které se týkají dodržování zákazu používání nekalých praktik, zákazu diskriminace spotřebitele, zákonných povinností a pravidel vztahujících se na FAS Finance, může obrátit na Českou národní banku (www.cnb.cz). Kontaktní údaje: **Česká národní banka**, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, tel.: +420 224 411 111, fax: +420 224 412 404, e-mail: podatelna@cnb.cz, ID datové schránky: 8tgaiej.

2) Obsahové a formální náležitosti stížností a reklamací

Klient – fyzická osoba	Klient – právnická osoba nebo fyzická osoba – podnikatel
jméno a příjmení klienta	jméno a příjmení klienta / obchodní firma (název společnosti)
	identifikační číslo
	jméno a příjmení osoby oprávněné jednat za klienta, která stížnost nebo reklamaci podává
číslo rámcové smlouvy, je-li to možné	číslo rámcové smlouvy, je-li to možné
číslo platebního příkazu, ke kterému se reklamace vztahuje, je-li to možné *	číslo platebního příkazu, ke kterému se reklamace vztahuje, je-li to možné *
přesný důvod reklamace a popis skutkového stavu	přesný důvod reklamace a popis skutkového stavu
e-mail	e-mail
telefonní číslo	telefonní číslo

* Uvedená náležitost platí pouze pro reklamaci a nikoliv stížnost

3) Lhůty pro podání stížností a reklamací

Stížnost nebo reklamaci je nutné podat nejpozději do 13 (třinácti) měsíců ode dne zjištění jejich důvodu (např. neprovedení platebního příkazu nebo dne přijetí chybně zpracovaného platebního příkazu) nejpozději však v promlčecí lhůtě stanovené příslušným právním předpisem.

4) Lhůty pro vyřízení stížností a reklamací

FAS Finance vyřizuje řádně doručené stížnosti nebo reklamace ve lhůtě 15 (patnácti) pracovních dnů ode dne jejich doručení.

Je-li k řádnému vyřízení stížnosti nebo reklamace potřeba dodatečných podkladů či informací, běží lhůta pro jejich vyřízení ode dne doručení stížnosti nebo reklamace. FAS Finance company s.r.o. si v takovém případě potřebné podklady a informace vyžádá a poskytne lhůtu k jejich dodání v délce zpravidla 10 (deseti) pracovních dnů. V případě dodatečného vyžádání podkladů (nebo jiné překážky nezávislé na vůli FAS Finance company s.r.o.) bude stížnost nebo reklamace vyřízena nejpozději ve lhůtě 35 (třiceti pěti) pracovních dnů ode dne jejich řádného doručení (nebo po odpadnutí překážky). Pokud na vyžádání FAS Finance company s.r.o. nebudou doloženy informace nebo podklady nutné pro řádné posouzení stížnosti nebo reklamace, bude stížnost nebo reklamace ve lhůtě pro jejich vyřízení zamítnuta jako neoprávněná.

5) Způsob odpovědi na stížnosti / reklamace a náležitosti odpovědi

FAS Finance company s.r.o. po vyhodnocení stížnosti nebo reklamace klientovi sdělí, zda byl jeho podnět shledán oprávněným či neoprávněným.

V odpovědi se FAS Finance company s.r.o. důkladně vypořádá s každým bodem stížnosti nebo reklamace, přičemž každá odpověď bude obsahovat alespoň následující náležitosti:

- a) sdělení, zda byl podnět shledán oprávněným nebo neoprávněným;
- b) sdělení, zda bylo podnětu vyhověno či nikoliv;
- c) důkladné a srozumitelné odůvodnění rozhodnutí dle písm. a) a b) výše spolu s relevantními informacemi (např. v případě, kdy je odkazováno na konkrétní smluvní ujednání, ustanovení obchodních podmínek nebo zákonné ustanovení, tak i konkrétní odkaz na příslušné ustanovení);
- d) omluvu v případě pochybení na straně FAS Finance company s.r.o.;
- e) obecné sdělení o provedení změn, pokud podnět klienta k takovým změnám v interních procesech FAS Finance company s.r.o. vedl;
- f) poučení o možnosti odvolání proti vyřízení podnětu;
- g) poděkování za zpětnou vazbu klienta.