

CETELEM ČR, a.s., se sídlem Karla Engliše 5/3208, 150 00 Praha 5, IČ 25085689, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, odd. B, vl. 4331, (dále jen „Cetelem“) tímto vydává Reklamační řád, který upravuje postup klienta/oprávněné osoby (tj. osob určených dle bodu 1 tohoto Reklamačního řádu) a Cetelemu v případě, že klient uplatňuje vůči Cetelemu zejména:

1. reklamaci výsledku operace, t.j. její provedení nebo neprovedení, ať již byla provedena nebo neprovedena Cetelemem jednostranně nebo na příkaz klienta, a to na základě vztahu mezi ním jako dlužníkem a Cetelemem jako věřitelem ze smlouvy o úvěru uzavřené mezi nimi;
2. reklamaci vyplývající z jeho postavení žadatele o úvěr, t.j. navrhovatele smlouvy o úvěru ve smyslu zák. č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, v plat. znění;
3. reklamaci vyplývající z jeho postavení spotřebitele nebo držitele úvěrové karty vydané Cetelemem (dále jen „úvěrová karta“) a úvěrového dlužníka Cetelemu ve smyslu příslušných právních předpisů v platném znění, zejména zák. č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, zák. č. 321/2001 Sb. o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru a zák. č. 124/2002 Sb., o platebním styku; včetně reklamace operace, (ne)autorizované prostřednictvím elektronických platebních terminálů karetních asociací.
4. reklamaci ve smyslu zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v plat. znění;
5. reklamaci vztahující se k pojištění klienta pro případ neschopnosti splácet splátky úvěru; na základě příslušných ustanovení úvěrových podmínek CETELEM ČR, a.s. a na základě platných právních předpisů.

### 1. Kdo je oprávněn k podání reklamace

K podání reklamace je oprávněn klient Cetelemu, t.j. osoba, mezi níž a Cetelemem existuje smluvní vztah na základě uzavřené smlouvy o úvěru, jakož i držitel úvěrové karty, na jehož jméno byla Cetelemem vydána, případně nositel práv či povinností z této smlouvy pocházejících, právní nástupce klienta, žadatel o úvěr, osoba, odpovídající za splacení úvěru vedle klienta ve smyslu občanského zákoníku nebo obchodního zákoníku, osoba uplatňující vůči Cetelemu požadavek dle zák. č. 101/2000 Sb., § 12 odst. 2, osoba poskytující součinnost pojišťovně při likvidaci pojistné události v případě úmrtí klienta (dále jen „klient“ nebo „oprávněná osoba“).

### 2. Jak a kde lze reklamaci podat

Reklamaci lze podat osobní, telefonickou nebo písemnou formou (včetně podání faxem či elektronickou poštou). Potřebné kontaktní údaje jsou uvedeny v bodu 9 tohoto Reklamačního řádu. Pro reklamace operací provedených prostřednictvím úvěrové karty je příslušné Centrum autorizace, pro ostatní reklamace Oddělení služeb klientům. Písemné podání je třeba směřovat na adresu sídla Cetelemu.

Reklamaci lze podat osobně v jakékoliv provozovně Cetelemu. Podání reklamace je Cetelemem zaznamenáno, klient svým podpisem potvrdí, že záznam souhlasí se skutečností. Kopii záznamu obdrží klient na vyžádání.

Podává-li klient telefonickou reklamaci, která není při tomto telefonickém rozhovoru nebo na jeho základě k jeho spokojenosti vyřešena a trvá-li klient na jejím dalším či opětovném prošetření, je povinen potvrdit ústní reklamaci písemně.

### 3. Formální náležitosti reklamace

V reklamaci uvede klient své jméno, adresu, datum narození nebo číslo úvěrové smlouvy, v případě reklamace operace provedené nebo zadané prostřednictvím úvěrové karty též číslo karty. Reklamace musí obsahovat stručný popis napadené operace nebo situace, v případě reklamované platební operace i datum, čas a místo zadání příkazu k operaci. V případě, že klient reklamuje transakce uskutečněné po provedení blokace úvěrové karty Cetelemem, je povinen uvést též autorizační číslo, které mu bylo při žádosti o provedení blokace vydáno. Písemné doklady je nutno připojit v kopiích. Cetelem si může vyžádat od klienta předložení originálu nebo úředně ověřené kopie písemného dokladu, případně další dokumenty a důkazní prostředky, prokazující klientem tvrzené skutečnosti. Pro urychlení vyřízení reklamace je vhodné uvedení kontaktních údajů klienta. Klient může pro podání reklamace využít reklamační formulář, který je připojen k tomuto Reklamačního řádu.

### 4. Lhůty pro podání reklamace

Reklamaci je klient oprávněn uplatnit nejdéle ve lhůtě dvou měsíců od provedení/neprovedení reklamované operace nebo ode dne vzniku situace, která je podnětem k podání reklamace.

### 5. Právo nepřijmout reklamaci

Cetelem má právo bez dalšího odmítnout zabývat se reklamaci v případě, že:

- byla podána osobou, která není oprávněnou osobou ve smyslu bodu 1 tohoto Reklamačního řádu;
- reklamace nebyla podána způsobem a ve lhůtách dle tohoto Reklamačního řádu;
- ve věci bylo zahájeno řízení před soudem/rozhodcem nebo finančním arbitrem nebo bylo ve věci příslušným orgánem již pravomocně rozhodnuto; Odmítnutí reklamace z uvedených důvodů Cetelem klientovi oznámí.

### 6. Lhůty k vyřízení reklamace

Cetelem vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího přijetí. V případě reklamace transakce (ne)provedené za pomoci úvěrové karty, (ne)autorizované prostřednictvím peněžního automatu nebo elektronického platebního terminálu, nejpozději do 10 pracovních dnů po dni, v němž obdrží rozhodnutí příslušné karetní asociace. V uvedených lhůtách oznámí Cetelem klientovi výsledek šetření a rozhodnutí o reklamaci, a to ústně, telefonicky nebo písemně, dle povahy věci a způsobu uplatnění reklamace. Na vyžádání zašle Cetelem klientovi písemnou odpověď. V případě, že nelze reklamaci ve stanovené lhůtě vyřídit, Cetelem klienta v jejím průběhu písemně informuje o náhradní době, v níž bude věc dořešena.

### 7. Nesouhlas klienta s výsledkem reklamačního řízení

V případě, že oprávněná osoba nesouhlasí s rozhodnutím Cetelemu v reklamované záležitosti, má právo obrátit se do 30 dnů ode dne, kdy rozhodnutí obdržela, písemně na Oddělení péče o zákazníky Cetelemu s následnou reklamací. Pro vyřízení této následné reklamace platí lhůty dle předchozího odstavce. Cetelem je oprávněn požadovat po oprávněné osobě náhradu nákladů neoprávněné reklamace (včetně následné reklamace), a to ve výši dle platného sazebníku poplatků a odměn; v případě odvolání oprávněné osoby proti zamítnutí následné reklamace je Cetelem oprávněn požadovat úhradu s tím spojených nákladů (zejména poplatků předepsaných příslušnou karetní asociací). Nesouhlasí-li klient s tímto následným rozhodnutím Cetelemu a reklamace se týkala operace ne/provedené prostřednictvím úvěrové karty, má právo obrátit se na finančního arbitra podáním uplatněným na adrese Washingtonova 25, 110 00 Praha 1. Ve všech případech má klient, v případě nesouhlasu s vyřízením reklamace, právo uplatnit své požadavky u příslušného soudu/rozhodce.

### 8. Reklamace sjednaného pojištění

Reklamaci, týkající se pojištění schopnosti splácet úvěr, případně pojištění vozidla, byla-li uplatněna u Cetelemu, předá Cetelem příslušné smluvní pojišťovně (dále jen „pojišťovna“) a poskytne k jejímu prověření potřebnou součinnost. Další postup při vyřizování reklamace, včetně jejího výsledku, je plně v kompetenci pojišťovny, která reklamaci vyřizuje přímo s oprávněnou osobou.

### 9. Kontaktní údaje pro podání reklamace:

#### **Sídlo společnosti:**

CETELEM ČR, a.s., Karla Engliše 5/3208, 150 00 Praha 5  
fax: 257 080 128, e-mail: cetelem@cetelem.cz,

#### **Centrum autorizace:**

tel.: 257 080 555, fax: 257 080 131, e-mail: finkarta@cetelem.cz,

#### **Oddělení služeb klientům:**

tel.: 257 080 150, fax.: 257 080 228, e-mail : sluzbykli@cetelem.cz,

#### **Oddělení péče o zákazníky:**

tel.: 257 080 392, e-mail: peceozakazniky@cetelem.cz

### 10. Závěrečná ustanovení:

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem 1. 2. 2006. Cetelem zveřejní Reklamační řád na webových stránkách www.cetelem.cz. Reklamační řád je k nahlédnutí ve všech provozovnách Cetelemu. Cetelem si vyhrazuje právo změnit jednotlivá ustanovení tohoto Reklamačního řádu v závislosti na změně příslušných právních norem, změně pravidel pro reklamaci transakcí příslušných karetních asociací nebo změně své obchodní politiky. Změny zveřejní na webových stránkách a zpřístupní ve svých provozovnách nejméně 30 dnů předem dnem jejich účinnosti.

Jméno a příjmení klienta/oprávněné osoby:

Adresa:

Tel.:

Fax:

e-mail:

Číslo občanského průkazu:

Datum narození klienta/oprávněné osoby nebo číslo úvěrové smlouvy:

Číslo úvěrové karty, jedná-li se o reklamaci operace provedené prostřednictvím úvěrové karty vydané společností CETELEM ČR, a.s.:

Datum uskutečnění reklamované operace:

Místo uskutečnění reklamované operace:

Popis reklamované operace nebo skutečnosti:

Autorizační číslo blokace karty (byla-li karta blokována z podnětu klienta):

Seznam příložených dokladů v kopiích:

Místo a datum podání reklamace:

Prohlašuji, že výše uvedené údaje odpovídají skutečnosti.

Podpis klienta/oprávněné osoby:

Jméno a podpis zaměstnance CETELEM ČR, a.s., přijímajícího reklamaci (je-li podána klientem osobně v provozovně CETELEM ČR, a.s.):