

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 platném znění;
 3. reklamaci vyplývající z jeho postavení spotřebitele, uživatele platebního účtu, držitele úvěrové karty vydané Cetelemem, zahrnující případně také k ní vydanou tzv. virtuální kartu (společně dále jen „úvěrová karta“) nebo uživatele jiného platebního prostředku, zejména prostřednictvím webových stránek www.cetelem.cz v části Klientská zóna (dále jen „Klientská zóna“) a úvěrového dlužníka Cetelemu ve smyslu příslušných právních předpisů v platném znění, zejména zák. č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, zákona o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru a zák. č. 284/2009 Sb., o platebním styku (dále jen „ZPS“); včetně reklamace platební transakce, (ne)autorizované klientem ve smyslu ZPS, jak prostřednictvím elektronických platebních terminálů karetních asociací, tak také jiným zákonem předpokládaným způsobem nebo reklamace platební transakce nesprávně provedené (neprovedené řádně a včas);
 4. reklamaci ve smyslu zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění;
 5. reklamaci vztahující se k pojištění klienta pro případ neschopnosti splácet splátky úvěru;
 6. reklamaci vztahující se k činnosti Cetelemu jako pojišťovacího zprostředkovatele;
 7. reklamaci ve smyslu práv vyplývajících ze smlouvy o vázaném úvěru dle platné právní úpravy;
- na základě příslušných ustanovení obchodních podmínek CETELEM ČR, a.s., a informací o pojišťovacím zprostředkovateli, 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, rámcové smlouvy o platebních službách, resp. jakýkoliv jiný nositel práv či povinností ze smluvních či jiných, zákonem upravených, vztahů vůči Cetelemu, tj. např. držitel úvěrové karty nebo jiného platebního prostředku, uživatel platebního účtu, 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, klient, jako zájemce o pojištění a pojistník z pojištění, které zprostředkovává nebo zprostředkoval Cetelem jako pojišťovací zprostředkovatel, klient jako účastník rámcové smlouvy o platebních službách (dále jen „klient“ nebo „oprávněná osoba“).

2. Jak a kde lze reklamaci podat

Reklamaci lze podat osobní, telefonickou nebo písemnou formou (včetně podání faxem, elektronickou poštou nebo prostřednictvím interaktivních webových stránek určených pro komunikaci s klienty). Potřebné kontaktní údaje jsou uvedeny v bodu 9 tohoto Reklamačního řádu. Pro reklamace platebních transakcí provedených prostřednictvím úvěrové karty je příslušné Oddělení kreditních karet, pro ostatní reklamace Call centrum. Písemné podání je třeba adresovat do sídla Cetelemu.

Reklamaci lze podat osobně v jakékoliv provozovně Cetelemu či vyplněním příslušného reklamačního formuláře (k dispozici v provozovnách Cetelemu a na www.cetelem.cz) a jeho doručení Cetelemu. Podpisem vyplněného reklamačního formuláře klient potvrdí správnost tam uvedených skutečností. Podpis připojí i pracovník Cetelemu, který reklamační formulář přijal. Kopii reklamačního formuláře 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 telefonickou reklamaci písemně nejpozději do 10 dnů. V opačném případě nebude reklamační řízení zahájeno.

3. Formální náležitosti reklamace

Při reklamaci uvede oprávněná osoba své jméno, adresu, další kontaktní údaje (telefon, e-mail), datum narození, číslo úvěrové smlouvy a číslo platebního občanského průkazu, v případě reklamace platební transakce provedené nebo zadané prostřednictvím úvěrové karty nebo klientské zóny též číslo karty. Reklamace musí obsahovat popis napadené operace nebo situace, datum, čas a místo zadání příkazu k platební transakci apod. V případě, že klient reklamuje transakce uskutečněné po provedení blokace platebního prostředku Cetelemem, je povinen uvést též autorizační číslo, které mu bylo při žádosti o provedení blokace sděleno (dále jen „číslo blokace“). V případě, že číslo blokace nesdělí, popř. platební prostředek nebude blokován, nese důkazní břemeno o oznámení blokace klient. 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.

4. Lhůty pro podání reklamace

Reklamaci je klient oprávněn uplatnit nejpozději ve lhůtě dvou měsíců od provedení/neprovedení reklamované operace nebo ode dne vzniku situace, která je podnětem k podání reklamace. V případě reklamací platebních transakcí dle ZPS, je klient povinen oznámit Cetelemu reklamaci bez zbytečného odkladu po té, co se o ní dozvěděl, nejpozději do 13 měsíců od dne uskutečnění či neuskutečnění platební transakce, jinak jeho práva ve smyslu ZPS zaniknou.

Podá-li klient reklamaci platební transakce provedené úvěrovou kartou, v klientské zóně nebo jiným platebním prostředkem, Cetelem blokuje dnem doručení reklamace Cetelem také platební účet klienta.

5. Právo nepřijmout reklamaci

Cetelem má právo bez dalšího odmítnout zabývat se reklamací 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, finančním arbitrem či jiným orgánem mimosoudního řešení sporů nebo Českou národní bankou, 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 neprodleně, nejpozději do 30 dnů od jejího přijetí. V případě reklamace platební transakce (ne)provedené za pomoci úvěrové karty, (ne)autorizované prostřednictvím peněžního automatu nebo elektronického platebního terminálu nebo (ne)autorizované jiným Cetelemem požadovaným způsobem, (ne)správně provedené a v některých dalších případech, může být délka reklamačního řízení vázána rovněž na pravidla a lhůty stanovené příslušnou karetní asociací (např. MasterCard) či na lhůty pro získání podkladů pro vyřízení reklamace od třetích osob. 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. Cetelem v případě neautorizované platební transakce, bez ohledu na výsledek reklamace, uvede platební účet klienta do původního stavu, v případě nesprávně provedené platební transakce pouze tehdy, odpovídá-li Cetelem. 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 reklamace 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, s následnou reklamací písemně na Call centrum Cetelemu a v případě operace (ne)provedené prostřednictvím úvěrové karty na Oddělení kreditních karet. Následná reklamace nemá odkladný účinek. Pro vyřízení této následné reklamace platí lhůty dle předchozího odstavce. Cetelem je oprávněn požadovat po oprávněné osobě náhradu nutně vynaložených nákladů reklamace v případě, kdy oprávněná osoba při podání reklamace věděla či vědět mohla, že je reklamace neoprávněná, 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 má právo obrátit se na finančního arbitra podáním uplatněným na adresu Washingtonova 25, 110 00 Praha 1, podat podnět na zahájení správního řízení u České národní banky na adresu Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, případně řešit spor před jiným orgánem mimosoudního řešení sporů, a to v rámci jim zákonem svěřených pravomocí. Týká-li se reklamace činnosti Cetelemu jako pojišťovacího zprostředkovatele, má právo obrátit se na Českou národní banku podáním uplatněným na adresu Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1. Ve všech případech má klient, v případě nesouhlasu s vyřízením reklamace, právo uplatnit své požadavky v příslušného soudu/rozhodce.

8. Reklamace sjednaného pojištění

Reklamaci týkající se pojištění schopnosti splácet úvěr, případně pojištění vozidla, nebo pojištění zprostředkovaného Cetelemem, 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, e-mail pro vyřizování reklamací: reklamace@cetelem.cz
Call centrum, tel: 844 840 840, fax: 257 080 228, e-mail: cetelem@cetelem.cz
Oddělení kreditních karet: fax 257 080 341, e-mail: karty@cetelem.cz

10. Závěrečné ustanovení

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem 1.11.2009. 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 před dnem jejich účinnosti.

