

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento Reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti **Moravské hypoteční centrum s.r.o.** IČ 058 55 900, se sídlem Na Folimance 2155/15, Vinohrady, 120 00 Praha 2, zapsané v OR vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 272027 (dále jen „**Společnost**“).

Klientem se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí spotřebitel ve smyslu zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, který je anebo byl se Společností ve smluvním vztahu anebo o jeho uzavření se Společností jednal.

Klient Společnosti je oprávněn podat reklamaci či stížnost v případě, že se domnívá, že Společnost či jakýkoli její zaměstnanec jednal v rozporu se zákonem, nebo není-li spokojen s postupem Společnosti při jednáních o uzavření smluvního vztahu se Společností, nebo v případě, že došlo k nevhodnému jednání zaměstnance Společnosti vůči klientovi.

### 1. Obecné zásady

Tento Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů Společnosti.

O všech přijatých reklamacích a stížnostech vede Společnost vnitřní evidenci, ve které je zejména, nikoliv však výlučně, uvedena informace o datu přijetí reklamace nebo stížnosti, o výsledku reklamačního řízení a o informacích předaných klientovi včetně data a způsobu předání.

### 2. Náležitosti reklamace nebo stížnosti

Reklamace či stížnost musí obsahovat níže uvedené údaje o klientovi:

- jméno a příjmení,
- datum narození,
- bydliště či kontaktní adresu,
- telefonní a e-mailový kontakt,
- předmět reklamace / stížnosti, tzn. konkrétní popis problému, který je Společnosti vytýkán, spolu s určením, čeho se klient domáhá,
- číslo smlouvy, které se reklamace či stížnost týká,
- vlastnoruční podpis klienta nebo podpis osoby zmocněné k zastupování klienta v reklamačním řízení,
- kopii smlouvy či jiné podklady, kterých se reklamace či stížnosti týkají.

### 3. Podání a průběh reklamace

Klient uplatní svou reklamaci či stížnost bez zbytečného odkladu poté, co nastane skutečnost podání reklamace či stížnosti odůvodňující. Reklamaci či stížnost lze podat písemně, a to dopisem zaslaným prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na adresu sídla Společnosti.

Po doručení je reklamace či stížnost předána k vyřízení pověřenému zaměstnanci Společnosti.

Lhůta pro vyřízení reklamace činí 30 kalendářních dnů a začíná běžet dnem doručení reklamace do sídla Společnosti. Vyřizování reklamací a stížností probíhá v pořadí, v jakém byly Společnosti doručeny.

V případě, že nebude možné reklamaci či stížnost vyřídit ve stanovené lhůtě, sdělí Společnost tuto informaci klientovi s odůvodněním potřeby prodloužení lhůty k jejímu vyřízení. Klient je rovněž informován o přiměřené náhradní lhůtě k vyřízení reklamace či stížnosti.

Nebudou-li podklady k reklamaci či stížnosti dodané klientem kompletní, vyhrazuje si Společnost právo požádat klienta o doplnění chybějících údajů. Třicetidenní lhůta k vyřízení reklamace či stížnosti dle předchozího odstavce tak začíná běžet až poté, co klient Společnosti dodá veškeré chybějící údaje. Nedoplní-li klient nezbytné podklady či informace do 14 kalendářních dní od chvíle, kdy byl Společností k doplnění vyzván, uzavře Společnost reklamaci nebo stížnost jako neoprávněnou.

Reklamace či stížnost nebude přijata a dále zpracovávána v případě kdy:

- osoba, která podala reklamaci či stížnost, není klientem Společnosti, nebo je zastoupena zmocněncem na základě nepoužitelné plné moci,
- reklamace či stížnost se netýká nabízených produktů či Služeb společnosti,
- podaná reklamace či stížnost nespĺňuje náležitosti uvedené v čl. 2 tohoto Reklamačního řádu, přičemž ani po výzvě Společnosti k jejich doplnění nebyla ze strany klienta Společnosti sjednána náprava,
- je podání reklamace či stížnost zcela zjevné zneužití institutu reklamací a stížností,
- reklamace či stížnost týkající se stejného předmětu je podána opakovaně.

O výsledku řešení reklamace či stížnosti bude klient vyrozuměn vždy písemně prostřednictvím doporučeného dopisu, který mu bude zaslán na adresu bydliště či korespondenční adresu, kterou uvedl v reklamaci či stížnosti, anebo prostřednictvím emailu či jiným způsobem sjednaným s klientem. Za den doručení výsledku řešení reklamace či stížnosti se považuje den převzetí doporučeného dopisu. Pokud dopis nebude doručen a bude Společnosti vrácen jako nevyzvednutý či nedoručitelný, považuje se za den doručení den, kdy byl dopis vrácen na adresu Společnosti.

V případě nespokojenosti klienta s vyřízením reklamace či stížnosti je klient oprávněn obrátit se na kancelář finančního arbitra, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, za účelem mimosoudního řešení sporu, popř. na Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, která je orgánem dohledu nad dodržováním povinností Společnosti stanovených ZSÚ.

#### **4. Závěrečná ustanovení**

Postupy stanovené v tomto Reklamačním řádu jsou závazné pro všechny klienty Společnosti, jakož i pro všechny její zaměstnance a pracovníky.

Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách [www.hypotekybezregistru.cz](http://www.hypotekybezregistru.cz)

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1. prosince 2016.