

Reklamační řád

Poskytovatel spotřebitelského úvěru, společnost **Gentar s.r.o.**, IČO: 243 07 319, se sídlem Slavíkova 1568/23, Vinohrady, 120 00 Praha 2, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 195211 (dále jen jako „**Poskytovatel**“) tímto stanovuje následující závazná pravidla pro vyřizování případných stížností a reklamací spotřebitele, který vstoupil v jednání s Poskytovatelem ve věci a/nebo v souvislosti s poskytnutím spotřebitelského úvěru, jakož i spotřebitele zavázaného z úvěru poskytnutého Poskytovatelem (spotřebitel dle této věty dále jen jako „**Dlužník**“).

I.

Podání Stížnosti

- 1.1. V případě, že Dlužník považuje postup Poskytovatele za neoprávněný, může podat Poskytovateli svou stížnost či reklamaci (dále jen jako „**Stížnost**“).
- 1.2. Dlužníkovi se doporučuje podat Stížnost k rukám jednatele Poskytovatele, a to buď v písemné podobě na adresu pro doručování (resp. elektronicky na adresu pro doručování elektronické pošty), která je ke dni podání Stížnosti zveřejněná na internetových stránkách Poskytovatele, nebo ústně osobně v sídle Poskytovatele v pracovní den mezi 9:00 a 15:00 hodin. O ústním podání Stížnosti sepíše Poskytovatel protokol, jehož jedno vyhotovení poskytne Dlužníkovi.
- 1.3. Stížnost nemůže být jakkoliv zpoplatněna.
- 1.4. O přijaté Stížnosti vede Poskytovatel písemný/elektronický záznam s uvedením data přijetí, data vyřešení, způsobu jejího řešení a data poskytnutí informace Dlužníkovi o výsledku řešení Stížnosti. Daný záznam je vždy připraven k nahlédnutí členům Úvěrové rady a Dozorčí rady. Na oprávněnou žádost jednatele Poskytovatele zpřístupní informace z evidence podle tohoto odstavce příslušnému orgánu veřejné moci či veřejnému ochránci práv v souladu s platnými právními předpisy.
- 1.5. Evidenční systém podle předchozího odstavce obsahuje zejména informace, kdy, jakým způsobem a jakým subjektem byla Stížnost podána, jaký je věcný obsah Stížnosti a kdy uplyne lhůta pro její vyřízení.
- 1.6. Podanou Stížnost lze kdykoli vzít zpět.
- 1.7. Dlužník se může nechat při jednání podle Reklamačního řádu zastoupit v souladu se zákonnými ustanoveními o zastoupení při právním jednání.

II.

Postup při vyřizování Stížnosti

- 2.1. Jednatel Poskytovatele shromáždí veškeré podklady potřebné pro posouzení důvodnosti doručené Stížnosti. Tyto podklady společně se Stížností postoupí bez zbytečného odkladu Úvěrové radě Poskytovatele (dále jen jako „**Úvěrová rada**“) s informací o délce lhůty, která v souladu s odst. 2.6. zbývá pro vyřízení Stížnosti a případné následné Opakované stížnosti.
- 2.2. Úvěrová rada je povinna projednat a přezkoumat podanou Stížnost z hlediska důvodnosti v celém jejím rozsahu. Pokud Úvěrová rada dospěje k závěru, že je Stížnost důvodná, Stížnosti bez zbytečného odkladu vyhová a učiní kroky nezbytné k nápravě ve Stížnosti vytčených vad. Rozhodnutí, jímž Úvěrová rada Stížnost zcela či z části zamítla, musí obsahovat vysvětlení stanoviska, jaké Poskytovatel ke Stížnosti zaujal, a poučení o možnosti podat Opakovanou stížnost k Dozorčí radě včetně poučení o účinku podání Opakované stížnosti na lhůtu podle odstavce 2.6.
- 2.3. Úvěrová rada sdělí jednatele Poskytovatele bez zbytečného odkladu rozhodnutí, které přijala ohledně Stížnosti (dále jen jako „**Rozhodnutí**“). Toto Rozhodnutí je pro jednatele závazné.
- 2.4. V případě, že Dlužník není Rozhodnutím plně uspokojen, může se domáhat jeho přezkumu opakovanou stížností (dále jen jako „**Opakovaná stížnost**“) u Poskytovatele postupem podle čl. I. Jednatel Poskytovatele v takovém případě postoupí Opakovanou

stížnost, Rozhodnutí, Stížnost a veškeré podklady k přezkoumání dozorčí radě Poskytovatele (dále jen jako „**Dozorčí rada**“) s informací o délce lhůty, která v souladu s odst. 2.6. zbývá pro vyřízení Opakované stížnosti. Na Opakovanou stížnost se použijí ustanovení o Stížnosti přiměřeně.

- 2.5. Po postoupení Opakovanou stížnost projedná a přezkoumá její důvodnost Dozorčí rada. Pro postup Dozorčí rady se použije odst. 2.2. a 2.3. obdobně. Rozhodnutí, jímž Dozorčí rada Opakovanou stížnost zcela či z části zamítla, musí obsahovat vysvětlení stanoviska Poskytovatele k Opakované stížnosti a poučení o možnosti dalšího postupu, jak je uveden v následujícím odstavci.
- 2.6. V případě, že není postupem Poskytovatele do 30 dnů od doručení Stížnosti Poskytovateli Dlužník plně uspokojen, je Dlužník oprávněn se obrátit s danou Stížností na finančního arbitra podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, v souladu s informacemi zveřejněnými na internetových stránkách Poskytovatele, nebo na příslušný soud. Tato lhůta se po dobu od doručení Rozhodnutí Dlužníkovi do doručení Opakované stížnosti Poskytovateli staví.
- 2.7. Dlužník je oprávněn se dále obrátit na Českou národní banku pověřenou výkonem dohledu nad úvěrovými institucemi, pokud považuje postup Poskytovatele za rozporný s relevantními právními předpisy.
- 2.8. Jednatel Poskytovatele sdělí rozhodnutí o Stížnosti či Opakované stížnosti Dlužníkovi bez zbytečného odkladu poté, co je mu rozhodnutí o Stížnosti či Opakované stížnosti sděleno, a to písemně (v listinné formě či elektronicky) na Dlužníkem uvedenou adresu (resp. e-mailovou adresu).

III.

Doručování

- 3.1 Jakýkoli dokument podle tohoto Reklamačního řádu bude považován za doručení:
 - (i) jestliže byl doručen osobně, v době doručení či v době odmítnutí převzetí, nebo
 - (ii) jestliže byl odeslán poštou a existují pochybnosti o datu doručení, pátý pracovní den po dni, kdy byl předán poště.
- 3.2 Při prokazování doručení bude stačit prokázat, že doručení bylo uskutečněno, že obálka obsahující oznámení nebo dokument byla řádně adresována a předána poště jako předem placená doporučená poštovní zásilka.

IV.

Závěrečná ustanovení

- 4.1 Tento Reklamační řád je závazný pro všechny osoby jednající jménem Poskytovatele při činnosti dle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru (dále jen jako „**Zákon**“).
- 4.2 Jednatel Poskytovatele průběžně vyhodnocuje rozhodovací praxi Úvěrové rady a Dozorčí rady a může na základě takového vyhodnocování podávat doporučení Dozorčí radě ohledně vhodných řešení opakujících se problémů a systémových rizik. Dozorčí rada je povinna projednat taková doporučení jednatele na svém nejbližším zasedání.
- 4.3 Kontrola plnění podmínek stanovených v Reklamačním řádu a Zákonu náleží do působnosti Dozorčí rady. Dozorčí rada provede kontrolu postupů a věcné správnosti rozhodování podle tohoto Reklamačního řádu nejméně jednou ročně na náhodně zvoleném vzorku případů za daný rok. V případě zjištění systémových nedostatků Dozorčí rada učiní kroky nezbytné k jejich nápravě.
- 4.4 Tento Reklamační řád byl přijat dne 7.2.2017