

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Společnost Leasing České spořitelny, a.s., se sídlem Budějovická 1912/64b, 140 00 Praha 4, IČ: 27089444, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, v oddíle B, vložce 8912 (dále jen Společnost), zavedla a dodržuje níže definované postupy a pravidla pro evidenci a vyřizování podání přijatých klientem Společnosti, nebo potenciálním klientem Společnosti.

### 1. ZPŮSOB PODÁNÍ

Podání může být uskutečněno:

- ✓ osobní návštěvou v sídle Společnosti: Budějovická 1912/64b, 140 00 Praha 4 ústně do záznamu
- ✓ dopisem na adresu Společnosti: Budějovická 1912/64b, 140 00 Praha 4
- ✓ telefonem prostřednictvím informační linky +420 956 785 111
- ✓ e-mailem na e-mailovou adresu: [info@leasingcs.cz](mailto:info@leasingcs.cz)

Podání může podat fyzická nebo právnická osoba (dále jen Podatel), která nemusí být klientem Společnosti. K anonymním podáním se přistupuje jako k podáním neanonymním s výjimkou odpovědi.

### 2. FORMY PODÁNÍ

Podání může být ve formě:

- ✓ stížnosti, tj. projevu nespokojenosti vyplývající ze zkušenosti s produktem nebo službou
- ✓ reklamace, kdy se podatel domnívá, že poskytnuté produkty nebo služby nemají dohodnuté vlastnosti nebo nejsou splněny smluvní podmínky
- ✓ námětu, jako názoru na možnost zlepšení služeb a produktů
- ✓ pochvaly, jako projevu pozitivní zkušenosti s produktem nebo službou
- ✓ dotazu, v případě požadavku na poskytnutí informací bez žádosti o změnu stavu

### 3. PŘEVZETÍ A POTVRZENÍ PODÁNÍ

Podání může převzít jakýkoliv zaměstnanec Společnosti (pokud není oprávněn jej řešit, předá ho osobě oprávněné k řešení daného podání). Forma potvrzení přijetí podání zpravidla odpovídá formě podání (písemné převzetí = písemné potvrzení apod.)

Písemné nebo telefonické podání Podatele (nejedná-li se o anonymní podání) musí obsahovat minimálně tyto údaje:

- ✓ jméno, příjmení, adresu, pokud je Podatelem fyzická osoba, nebo název společnosti a sídlo Podatele, v případě právnické osoby
- ✓ předmět podání (vhodné je např. uvést číslo úvěrové nebo leasingové smlouvy)
- ✓ identifikace osoby, na které je podání směřováno (v případě, že se jedná o podání na osobu)
- ✓ identifikace služby, na které je podání směřováno (v případě, že se jedná o podání na službu nebo produkt)
- ✓ podklady zdůvodňující podání

Podání přijaté při osobní návštěvě Podatele, bude zaměstnancem Společnosti sepsáno formou písemného záznamu o podání, který bude obsahovat:

- ✓ datum zápisu
- ✓ jméno, příjmení, adresu Podatele, pokud je Podatelem fyzická osoba, nebo název společnosti a sídlo Podatele, v případě právnické osoby
- ✓ elektronickou adresu Podatele
- ✓ předmět podání s uvedením detailu, čeho se podání týká
- ✓ podklady zdůvodňující podání

Pokud Podatel odmítne vyhotovení záznamu, Společnost jeho podání nepřijme. V případě, že Podatel odmítne podpis na záznamu o podání, Společnost jeho podání odloží. Pokud Podatel navrhne jinou formu potvrzení podání, potvrdí se záznam o podání formou požadovanou Podatelem, pokud tato forma není v rozporu s platnými zákonnými normami a vnitřními pravidly Společnosti.

### 4. LHŮTY VYŘÍZENÍ PODÁNÍ

Podání se vyřizuje nejpozději do 30 kalendářních dnů (začátek lhůty je den převzetí podání Společností). V některých případech může být lhůta pro vyřízení podání prodloužena na 60 kalendářních dní ode dne převzetí podání Společností, přičemž je Společnost povinna ještě před uplynutím lhůty 30 dnů informovat Podatele o prodloužení lhůty

### 5. INFORMOVÁNÍ PODATELE O VÝSLEDKU ŘEŠENÍ PODÁNÍ

Ukončení podání a vyrovnaní s Podatelem provádí řešitel Podání, který vhodnou formou sdělí Podateli výsledek řešení podání. Forma sdělení výsledku řešení podání zpravidla odpovídá formě podání (písemné převzetí = písemné potvrzení apod.).

Pokud Podatel výslovně uvede jinou formu sdělení výsledku řešení a tato forma není v rozporu s platnými zákonnými normami a vnitřními pravidly Společnosti, výsledek řešení je Podateli sdělen jím požadovanou formou.

## 6. PODÁNÍ ODVOLÁNÍ

V případě, že Podatel není spokojen s výsledkem řešení Podání, má možnost podat odvolání proti výsledku řešení a podat opravný prostředek a obrátit se na:

- ✓ předsedu představenstva Společnosti;
- ✓ Ombudsmana České spořitelny (telefon 956 717 718, e-mail: [ombudsman@csas.cz](mailto:ombudsman@csas.cz), adresa: Ombudsman Finanční skupiny České spořitelny, Olbrachtova 1929/62, 140 00, Praha 4.);

Ti Podání znovu prošetří a o výsledku budou informovat Podatele ve lhůtách stanovených tímto reklamačním řádem (viz. kapitola 4).

Pokud i nadále Podatel nesouhlasí s vyřízením Podání, může se obrátit na nezávislé instituce:

- ✓ Finančního arbitra, v zákonem stanovených případech za účelem mimosoudního řešení sporu (telefon 257 042 070, e-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz), ID datové schránky: qr9ab9x, adresa: Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1);  
Finanční arbitr ČR je správním orgánem pro mimosoudní vyrovňování sporů, jehož působnost je vymezena zákonem č. 229/2002 Sb. (více na [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz))

nebo

- ✓ Českou národní banku, pověřenou výkonem dohledu nad úvěrovými institucemi (tel: 224 414 359, e-mail: [spotrebitel@cnb.cz](mailto:spotrebitel@cnb.cz), Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1);  
Česká národní banka nerozhoduje o předmětu sporu. Posuzuje pouze, jestli byly dodrženy právní předpisy, na které dohlíží.

## 7. OCHRANA OSOBNOSTI A OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Při vyřizování stížnosti/reklamace se postupuje v souladu se [Zákonem 89/2012 Sb.](#), zejména §81 až § 117 (Osobnost člověka), §77 až §80 (Jméno a bydliště člověka) a §2951 až §2971 (Způsob a rozsah náhrady).

Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje [Zákon 110/2019 Sb.](#).

## 8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 4. 2021 a nahrazuje předchozí reklamační řád.