



## Reklamační řád společností Ušetřeno.cz s.r.o. a Ušetřeno Finanční služby, a.s.

Podněty a připomínky vítáme! Za Vaše náměty a připomínky jsme Vám vděční, protože nám pomáhají zlepšit naše služby pro Vás. Můžete nám je předat na informační lince 226 254 260, nebo na e-mailu [reklamace@usetreno-cofidis.cz](mailto:reklamace@usetreno-cofidis.cz). Pokud se přeci jen rozhodnete podat formální reklamaci nebo stížnost (dále pro zjednodušení jen reklamace) dozvíte se v tomto dokumentu, jak budeme postupovat. Reklamací můžete podat, pokud se domníváte, že jsme nedodrželi podmínky smlouvy, nebo nesplnili nějakou povinnost vyplývající z právních předpisů.

### Jak probíhá reklamace?

Reklamací můžete podat v ústní i písemné formě na informační lince 226 254 260, e-mailem na adresu [reklamace@usetreno-cofidis.cz](mailto:reklamace@usetreno-cofidis.cz). Každou reklamaci archivujeme v elektronické formě. Přijetí reklamace podané telefonicky potvrzujeme okamžikem přijetí hovoru. Při telefonickém podání a řešení reklamace mohou být hovory nahrávány. Náklady na vyřízení Vaší reklamace neseme my.

### Co je třeba uvést?

V reklamaci prosím uveďte jméno a příjmení, telefonní číslo a e-mailovou adresu. Dále uveďte, čeho se reklamace týká, důležitá data, čísla, částky a Vámi navrhované řešení. Tyto informace přispějí k rychlejšímu vyřízení Vaší reklamace. Přiložte také dokumenty, kterých se reklamace týká.

### Jaké jsou lhůty k vyřízení reklamace?

Reklamace vyřizujeme vždy co nejdříve, max. však do 30 kalendářních dnů od doručení Vaší reklamace nám. Je možné, že Vás budeme kontaktovat kvůli doplnění nebo upřesnění některých informací. Doba čekání na doplnění údajů z Vaší strany se do uvedené 30denní lhůty nezapočítává. Pokud reklamaci nemůžeme vyřídit v této lhůtě, sdělíme Vám důvod a předpokládaný termín vyřízení.

### Co když nesouhlasíte s výsledkem reklamace?

Pokud nejste s vyřízením reklamace spokojeni, obraťte se prosím s opakovanou reklamací na nadřízeného zaměstnance Otakara Ahneho, e-mail: [otakar.ahne@usetreno.cz](mailto:otakar.ahne@usetreno.cz), reklamaci znovu prošetří a výsledku Vás budou informovat ve lhůtách stanovených tímto reklamačním řádem. V případě, že jsme na Vaše dotazy a argumentace už odpověděli, můžeme Vás při opakované reklamaci odkázat na naše předchozí vyjádření.

### Kdo dále může řešit Vaši reklamaci?

Pokud i nadále nesouhlasíte s vyřízením reklamace, můžete se obrátit na nezávislé instituce: Samostatný odbor ochrany spotřebitele České národní banky, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Tel: +420 224 414 359, Fax: +420 224 412 261, e-mail: [spotrebitel@cnb.cz](mailto:spotrebitel@cnb.cz). Česká národní banka nerozhoduje o předmětu sporu. Posuzuje pouze, jestli byly dodrženy právní předpisy, na které dohlíží.

Nebo v zákonem stanovených případech na Finančního arbitra ČR, Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1, tel.: +420 257 042 070, e-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz). Finanční arbitr ČR je správním orgánem pro mimosoudní vyrovnávání sporů, jehož působnost je vymezena zákonem č. 229/2002 Sb (více na [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)).

### Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 12. 2016. Reklamační řád zveřejňujeme na našich webových stránkách [www.usetreno.cz/reklamacni-rad](http://www.usetreno.cz/reklamacni-rad).