

Pravidla pro podání a vyřízení clientské reklamace/stížnosti

Reklamaci nebo stížnost lze podat:

- písemně poštou na adresu: Francouzská 593/5, Vinohrady, 120 00 Praha 2,
- elektronicky na adresu email: info@durocredit.cz (formulář je dostupný na webových stránkách společnosti www.durocredit.cz)
- osobně (osobní doručení řádně vyplněného a podepsaného formuláře) na adrese: Francouzská 593/5, Vinohrady, 120 00 Praha 2.

Reklamace nebo stížnost je zaevidována a vyhodnocena odpovědným pracovníkem společnosti DURO credit, s.r.o., a to včetně zajištění vyjádření útvaru společnosti nebo jejího zaměstnance, kterého se dotýká. Na úrovni tohoto odpovědného pracovníka je pak následně přijato rozhodnutí v této věci.

Pravidla pro vyřízení stížnosti/reklamace

- Reklamace/stížnosti jsou vyřizovány v pořadí, v jakém byly doručeny, nejedná-li se o reklamaci nebo stížnost hodnou zvláštního zřetele.
- Lhůta na vyřízení reklamace/stížnosti činí 30 pracovních dnů ode dne doručení.
- Při prošetřování reklamace/stížnosti bude detailně zjištěn skutkový stav věci formou vyžádání si nezbytných informací a podkladů od dotčených útvarů nebo osob.
- Po identifikaci příčin a případných pochybení je klientovi zasláno „**Stanovisko společnosti – reklamace/stížnost**“ – viz příloha těchto pravidel, a to na kontaktní či korespondenční adresu nebo emailem na emailovou adresu, kterou klient uvedl v reklamaci/stížnosti.
- Následně, po vyznění klienta o stanovisku společnosti k jeho podání, umožní společnost klientovi osobní projednání výsledku šetření v sídle společnosti.
- Na požádání informuje společnost klienta o svých pravidlech nakládání se stížnostmi/reklamacemi a jejich archivačních lhůtách. Informace jsou poskytovány v písemné formě.
- Reklamace nebo stížnosti hodné zvláštního zřetele jsou takové reklamace nebo stížnosti, s nimiž je spojena škoda nebo hrozí vznik škody nemalého rozsahu, a to jak v rovině finančně-hmotné, tak reputační.
- Reklamace a stížnosti hodné zvláštního zřetele jsou vyřizovány prioritně ve lhůtě nejpozději do 3 pracovních dnů nebo v závislosti na termínu hrozícího prodloužení nebo škody.
- Společnost spolu s informací o vyřízení stížnosti/reklamace informuje klienta rovněž o možnosti řešení sporu mezi ní a klientem mimosoudní cestou prostřednictvím finančního arbitra.
- Informace je poskytována písemnou formou, jako součást stanoviska společnosti k podání klienta a její nezbytnou součástí je i uvedení kontaktních údajů na finančního arbitra, jako subjekt mimosoudního řešení sporů.
- Sídlo finančního arbitra je na adrese Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, tel: +420 257 042 070, mail: arbitr@finarbitr.cz, www.finarbitr.cz.
- Za účelem řešení sporu mezi věřitelem a dlužníkem je oprávněn obrátit se na finančního arbitra pouze dlužník (klient – spotřebitel), nikoliv věřitel (společnost).
- Alternativou řešení sporu mezi společností a klientem (dlužníkem) je rovněž místně příslušný, nezávislý soud.

Společnost vede vnitřní evidenci o všech přijatých reklamacích a stížnostech, o způsobu jejich řešení, o výsledcích šetření a informacích předávaných klientům

Stanovisko společnosti k reklamaci / stížnosti

Číslo stížnosti/reklamace

Jméno a příjmení:	
Datum narození / rodné číslo:	
Korespondenční adresa:	
Telefonní číslo:	
Email:	
Číslo smlouvy:	
Důvod stížnosti:	
Stanovisko společnosti včetně zdůvodnění :	
<i>Informace pro klienta:</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Klient má možnost osobně projednat závěry jeho podání uvedené v tomto stanovisku v sídle společnosti. Termín jednání lze domluvit na tel. č. + 420 603 800 509 nebo prostřednictvím e-mailu: info@durocredit.</i> - <i>V souladu se zákonem má Klient možnost řešit spor vzniklý se společností mimosoudní cestou, a to prostřednictvím finančního arbitra se sídlem Legerova 1581/69, Praha 1, 110 00, tel.: +420 257 042 070, email: arbitr@finarbitr.cz., www.finarbitr.cz</i>
Společnost:	DURO credit, s.r.o. IČO: 045 45 451 se sídlem Francouzská 593/5, 120 00 Praha 2 - Vinohrady
Datum a podpis oprávněné osoby:	