

Reklamační řád společnosti Movinero, s.r.o.

Tento reklamační řád upravuje problematiku vyřizování stížností, reklamací a ostatních podání klientů společnosti **Movinero s.r.o.**, se sídlem **Radlická 608/2, Smíchov, 150 00 Praha 5, IČ: 04233735**, zapsané pod spisovou značkou **C 244268 vedenou u Městského soudu v Praze** (dále jen „**Společnost**“). Reklamační řád stanoví standardizovaný postup při vyřizování podání.

Reklamací nebo stížností se rovněž rozumí vyjádření nesouhlasu klienta s postupem nebo činností Společnosti, zaměstnanců, externích spolupracovníků nebo dalších spolupracujících osob Společnosti.

Klientem se rozumí i osoba, která se faktickým klientem Společnosti nestala z toho důvodu, že spolu se Společností neuzavřela smlouvu nebo tato smlouva byla shledána neplatnou.

1. Způsob a forma podání reklamace

Reklamaci lze podat:

- písemnou formou - na adresu: Movinero, s.r.o., Radlická 608/2, 150 00 Praha 5
- elektronickou formou - emailem na adresu: dotazy@movinero.cz (jako předmět uveďte REKLAMACE)
- datovou zprávou do datové schránky s identifikátorem: had6npz (jako předmět uveďte REKLAMACE)

Reklamace musí obsahovat:

Identifikaci klienta - reklamujícího

- jméno, příjmení a datum narození u fyzické osoby, u fyzické osoby - podnikatele dále IČ, u právnické osoby název/obchodní firma, IČ, sídlo, jméno a příjmení a funkci zastupující osoby
- číslo úvěrové smlouvy, které se reklamace týká
- kontaktní adresu, e-mailové spojení a telefonní číslo

Předmět reklamace

- popis problému

- doložení nezbytné dokumentace a dalších podstatných údajů k reklamované službě
- případné další náležitosti dle konkrétního produktu

Společnost je oprávněna vyzvat Klienta k doplnění dalších informací nebo podkladů. Pokud Klient reklamaci ve stanovené lhůtě nedoplní, vyřídí Společnost reklamaci podle dodaných údajů, pokud to bude možné nebo účelné, jinak reklamaci zamítne.

2. Oprávněnost reklamace

Za reklamaci se nepovažuje podnět osoby, která není oprávněná jej podat dle příslušných právních předpisů. Společnost se nezabývá opakovanou reklamací, ve které Klient neuvedl nové skutečnosti.

Společnost se může rozhodnout zabývat i podáním, které nespĺňuje všechny formální náležitosti, pokud je možné jednoznačně určit předmět stížnosti a identifikovat Klienta.

Reklamaci může podat Klient společnosti, tj. osoba, mezi kterou a Společností existuje smluvní vztah na základě uzavřené smlouvy o úvěru, případně spoluúčastník nebo osoba, která za ně jedná na základě zplnomocnění, případně osoba, která se faktickým klientem Společnosti nestala z toho důvodu, že spolu se Společností neuzavřela smlouvu nebo tato smlouva byla shledána neplatnou.

3. Vyřízení reklamace

Reklamace se považuje za doručenou dnem přečtení emailu, datové zprávy nebo doručení poštovní zásilky do sídla Společnosti. Uplatnění reklamace Klientem nezbavuje Klienta řádně plnit své povinnosti vůči Společnosti po celou dobu řešení reklamace.

- Klient má právo na vyřízení reklamace nejpozději do 30 dnů od jejího přijetí Společností.
- V případě, že výše uvedenou lhůtu nebude možné dodržet, Společnost odešle Klientovi předběžnou odpověď, ve které bude uveden důvod prodlení s odpovědí na stížnost a uvedena lhůta, do kdy bude Klientovi poskytnuta konečná odpověď.
- V případě platebních transakcí provedených prostřednictvím třetích stran, Společnost spolupracuje s relevantními partnery k zajištění vyřízení reklamace v přiměřeném čase.

Společnost je povinna informovat Klienta o způsobu vyřízení reklamace písemně na adrese uvedené v reklamaci, na korespondenční adresu Klienta dle uzavřené smlouvy, do datové schránky Klienta nebo e-mail, kterým byla stížnost doručena.

4. Nesouhlas klienta s výsledkem reklamace

V případě, že Klient nesouhlasí s výsledkem reklamace, má právo se obrátit písemně na společnost Movinero s.r.o. s následnou reklamací. Následná reklamace nemá odkladný účinek.

Klient může případně kontaktovat příslušný správní orgán pro tzv. mimosoudní řešení sporů. V zákonem stanovených případech (včetně sporů ze smluv o spotřebitelském úvěru) se jedná o Finančního arbitra, IČO 725 46 522, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 (www.finarbitr.cz), jehož působnost je vymezena zákonem č.229/2002 Sb.

5. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem a je k dispozici na www.movinero.cz. Společnost je oprávněna reklamační řád jednostranně upravovat a měnit. Tento reklamační řád je účinný ode dne 1. 8. 2021.