

## Reklamační řád

společnosti **Creamfinance Czech, s.r.o.**, se sídlem Jankovcova 1566/2b, Holešovice, 170 00 Praha 7,  
IČO: 248 49 707, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze  
pod spisovou značkou C 180184 (dále jen „**Společnost**“)

### 1. Základní ustanovení

- 1.1 Tento reklamační řád (dále jen „**Reklamační řád**“) stanoví pravidla pro vyřizování stížností a reklamací klientů podaných u Společnosti.
- 1.2 Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti Společnosti a klientů v případech, kdy klient není spokojen s poskytnutými produkty a službami, a rozhodne se reklamovat jejich kvalitu a správnost.
- 1.3 Klientem se pro účely Reklamačního řádu rozumí osoba, která se Společností (i) je ve smluvním vztahu, (ii) jednala o uzavření smluvního vztahu, (iii) byla ve smluvním vztahu nebo (iv) je na základě jiných skutečností oprávněna disponovat předmětem smluvního vztahu.
- 1.4 Reklamací nebo stížností se rozumí předložení reklamace nebo stížnosti ze strany klienta, který zpochybňuje přesnost nebo kvalitu služeb Společnosti, dále oznámení o nevhodném chování nebo nepřiměřené situaci nebo jiné upozornění na nedostatky v činnosti Společnosti.

### 2. Podání reklamací a stížností

- 2.1 Reklamací nebo stížností je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co klient zjistí konkrétní nedostatek v činnosti Společnosti, proti kterému takovou reklamací nebo stížností směřuje.
- 2.2 Reklamace a stížnost se považuje za podanou v den, kdy byla doručena Společnosti.
- 2.3 Reklamací a stížností je možné podat několika způsoby:
  - písemně, poštovní zásilkou na adresu **Creamfinance Czech, s.r.o.**, Jankovcova 1566/2b, Holešovice, 170 00 Praha 7
  - elektronicky, emailem na adresu [info@creditair.cz](mailto:info@creditair.cz)
  - telefonicky, na lince +420 222 996 444
- 2.4 U jinak doručených reklamací nebo stížností nemůže Společnost garantovat dodržení lhůt a postupů stanovených pro vyřízení reklamace nebo stížnosti.

### 3. Náležitosti reklamací a stížností

- 3.1 Reklamace a stížnost musí být dostatečně určitá.
- 3.2 Reklamace a stížnost musí obsahovat:
  - identifikaci klienta: jméno a příjmení, adresu, rodné číslo nebo datum narození,
  - předmět reklamace nebo stížnosti: popis události, včetně data, v čem klient spatřuje nedostatek v činnosti Společnosti a výčet podkladů, z nichž tvrzení klienta vycházejí,

- údaje o osobách, které jednali v zastoupení Společnosti v předmětu reklamace nebo stížnosti,
- klientem navrhovaný způsob nápravy,
- kontaktní údaje klienta: telefonní číslo nebo emailovou adresu, které lze použít pro co nerychlejší vyřízení.

3.3 V případě, že reklamace nebo stížnost nebude obsahovat všechny údaje potřebné k jejímu vyřízení, informuje o tom Společnost klienta a vyzve jej k doplnění ve stanovené lhůtě. Pokud klient ve stanovené lhůtě reklamaci nebo stížnost nedoplní, Společnost nebude povinna se reklamací nebo stížností pro neurčitost zabývat.

#### 4. Vyřízení reklamace a stížnosti

4.1 Reklamace nebo stížnost bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději **do 30 kalendářních dnů** ode dne jejího doručení Společnosti, nebo ode dne, kdy byly Společnosti doručeny všechny doplňující podklady potřebné k vyřízení reklamace nebo stížnosti.

4.2 V případě, že nebude možné reklamaci nebo stížnost vyřídit v příslušné lhůtě, Společnost oznámí klientovi důvod tohoto prodlení a informuje jej o dalším postupu, včetně uvedení náhradní lhůty pro vyřízení.

4.3 Odpověď na reklamaci a stížnost doručí Společnost klientovi, a to komunikačním způsobem určeným na základě výhradního rozhodnutí Společnosti, zpravidla však stejným komunikačním způsobem, kterým byla reklamace nebo stížnost doručena Společnosti.

#### 5. Ostatní ustanovení

5.1 Veškeré náklady spojené s vyřízením reklamace nebo stížnosti nese Společnost.

5.2 V případě, že klient v postavení spotřebitele není spokojen s vyřízením reklamace nebo stížnosti dle tohoto reklamačního řádu, má právo na mimosoudní řešení sporu prostřednictvím finančního arbitra ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)) v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a právo obrátit se na Českou národní banku, která je pověřena výkonem dohledu nad poskytovateli spotřebitelských úvěrů.

5.3 Klient v postavení spotřebitele má rovněž právo zahájit mimosoudní řešení sporu se Společností on-line prostřednictvím evropské platformy pro řešení sporů on-line dostupné na webové stránce <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

5.4 Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách [www.creditair.cz](http://www.creditair.cz)

5.5 Tento Reklamační řád byl schválen vedením Společnosti s účinností od 1. ledna 2023.