

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

---

Tento reklamační řád upravuje problematiku vyřizování stížností, reklamací a ostatních podání (dále jen „podání“) klientů společnosti UNILEASING a.s. (dále jen „Společnost“), a osob, které se z jakéhokoli důvodu jejím klientem nestaly (dále jen „klient“ či „klienti“), zejména stanoví standardizovaný postup při jejich vyřizování.

### OPRÁVNĚNOST PODÁNÍ A ZVLÁŠTNÍ REŽIM VYŘIZOVÁNÍ NĚKTERÝCH PODÁNÍ

---

Podání je oprávněn učinit každý klient, pokud se domnívá, že se Společnost vůči němu dopustila porušení jakékoli své zákonné nebo smluvně stanovené povinnosti, že jednání pracovníka Společnosti nebo jejího obchodního partnera nebylo vhodné nebo přiměřené situaci, nebo v případě, že upozorňuje na nedostatky v činnosti Společnosti, možnost zlepšení její činnosti či zkvalitnění poskytovaných služeb.

Jestliže pracovník Společnosti jedná při vyřizování podání učiněného za klienta s osobou odlišnou od klienta, je povinen požadovat hodnověrné prokázání oprávnění k zastupování klienta (např. předložením kopie plné moci k zastupování).

Některá podání nepodléhají režimu vyřizování dle tohoto reklamačního řádu. Jsou jimi zejména podání týkající se problematiky pojistného plnění na základě pojištění sjednaného Společností s pojišťovnou ve prospěch klienta jakožto pojištěného, jež klient uplatňuje přímo u pojišťovny, či podání týkající se reklamace konkrétního předmětu, která klient uplatňuje přímo u dodavatele.

Za oprávněná podání se považují případy, v nichž se Společnost vůči klientovi dopustila porušení obecně závazných právních předpisů nebo smluvních povinností, jakož i případy, v nichž jednání pracovníka Společnosti nebo jejího obchodního partnera nebylo vhodné nebo přiměřené situaci. Oprávněné podání zakládá nárok klienta na zjednání nápravy, náhradní plnění, případně též na náhradu způsobené újmy.

O oprávněnosti podání a o konkrétním způsobu jeho vyřízení rozhodne Společnost.

### ZPŮSOB PODÁNÍ

---

Podání lze uskutečnit v listinné podobě, či e-mailem.

Adresátem podání je Společnost. Podání je třeba doručit Společnosti takto:

- listinné podání - na adresu sídla Společnosti uvedené ve veřejném rejstříku,
- e-mailové podání - na e-mailovou adresu [unileasing@unileasing.cz](mailto:unileasing@unileasing.cz)

U jinak doručených podání (doručená na případné ostatní adresy Společnosti, nebo na další e-mailové adresy Společnosti nebo jejích pracovníků) nemůže Společnost garantovat dodržení lhůt a postupů stanovených pro vyřízení podání, přesto však k zachování lhůt a postupů pro vyřízení vynaloží přiměřené úsilí.

Za doručené nelze považovat podání doručené na soukromou adresu nebo soukromou e-mailovou adresu pracovníka Společnosti.

### NÁLEŽITOSTI PODÁNÍ

---

Podání musí být dostatečně určité pro to, aby bylo možné se jím zabývat. Podání musí obsahovat:

- identifikaci klienta, respektive jeho zástupce - jméno a příjmení, název nebo obchodní firma, adresa bydliště či sídla,
- předmět podání – čeho se podání týká, co je Společnosti vytýkáno apod. (včetně čísla smlouvy uzavřené mezi klientem a Společností, pokud taková smlouva byla uzavřena).

Podání by dále mělo obsahovat doplňující údaje:

- další identifikační a kontaktní údaje klienta, respektive jeho zástupce – např. datum narození (rodné číslo) klienta, identifikační číslo, telefonní číslo, e-mail,
- časové údaje – datum podání, data, při nichž došlo nebo mělo dojít k události, jež jsou předmětem podání,
- údaje o osobách – jména a příjmení či jiné indicie k určení všech osob jednajících v předmětu podání jménem, respektive v zastoupení Společnosti i klienta,
- další významné skutečnosti – všechny ostatní relevantní skutečnosti a okolnosti týkající se předmětu podání.

Společnost se může zabývat i částečně neurčitým podáním (anonymním nebo bez specifikace předmětu), ale pouze tehdy, pokud to považuje za účelné a vhodné.

---

### LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ PODÁNÍ

---

Podání je třeba uplatnit pokud možno co nejdříve poté, co nastala či měla nastat skutečnost, která je předmětem podání. Doporučená maximální lhůta pro uplatnění podání je 6 měsíců od okamžiku, kdy došlo či mělo dojít k vytýkané skutečnosti. Společnost ovšem vyvine odpovídající snahu k vyřízení i později uplatněných podání, a to v závislosti na podobě a stavu aktuálně dostupných informací, materiálů a podkladů vztahujících se k předmětu podání.

---

### LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ PODÁNÍ

---

O oprávněnosti podání a jeho vyřízení (včetně realizace přijatého rozhodnutí) rozhodne Společnost v co nejkratší lhůtě, maximálně však **do 30 dnů** od přijetí podání na adresy určené Společností pro doručení podání. Do této lhůty se nezapočítává doba nezbytná pro opravu či doplnění podání klientem či osobou, která za klienta podání učinila. Jedná-li se o složitý případ vyžadující podrobnější šetření, součinnost ostatních organizačních útvarů Společnosti nebo třetích osob, rozhodne Společnost nejpozději do 60 dnů od přijetí podání. O prodloužení lhůty však musí být klient či osoba, která za klienta podání učinila, informována do 15 dnů od obdržení podání.

Ve výjimečných případech (např. probíhající trestní řízení vztahující se k předmětu podání) počíná běžet lhůta 30 dnů pro vyřízení podání ode dne, kdy Společnost obdrží všechny podklady nezbytné k tomu, aby podání bylo vyřízeno na základě veškerých relevantních informací (např. pravomocný rozsudek). O této skutečnosti však musí být klient či osoba, která za klienta podání učinila, informována do 15 dnů ode dne, kdy Společnost konstatuje, že se jedná o výjimečný případ.

---

### PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

---

Klient má právo být vyzooměn o oprávněnosti či neoprávněnosti podání, jakož i o jeho vyřízení a o způsobu tohoto vyřízení.

Klient je povinen uplatňovat podání v souladu s tímto reklamačním řádem.

Klient je povinen poskytnout Společnosti součinnost nezbytnou k vyřízení podání, zejména ji včas, úplně a pravdivě informovat o skutečnostech významných pro posouzení podání a poskytnout jí podklady potřebné pro jeho vyřízení. Za tímto účelem může být klientovi doručena výzva k doplnění podání.

---

### VYŘÍZENÍ PODÁNÍ

---

Představenstvo podle obsahu rozhodne, které oddělení (právní, ekonomické, obchodní) bude konkrétní podání řešit. Vedoucí pověřeného oddělení určí konkrétního pracovníka pro řešení každého jednotlivého případu. Tento pracovník rozhodne nejprve o přípustnosti podání (zejména určitost), a poté rozhodne o předmětu podání (oprávněnost/neoprávněnost, způsob vyřízení). Společnost sdělí písemně klientovi nebo osobě, která za klienta podání učinila, své stanovisko ve lhůtě stanovené pro vyřízení podání. Pracovník pověřený vyřízením podání bude současně o způsobu vyřízení podání informovat představenstvo.

---

### OSTATNÍ MOŽNOSTI OBRANY KLIENTA

---

Uskutečnění podání dle tohoto reklamačního řádu nebrání klientovi v možnosti obrátit se se svým podnětem přímo na příslušný státní či jiný orgán vykonávající dozor či rozhodovací činnost v dané oblasti (např. Česká obchodní inspekce, Česká národní banka, Finanční arbitř, Úřad pro ochranu osobních údajů) nebo v možnosti uplatnit své nároky v rámci nalézacího řízení před příslušným soudem.

---

### ÚČINNOST REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

---

Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.7.2018