

Reklamační řád BOHEMIA ENERGY Finance s.r.o.

Každý Klient společnosti BOHEMIA ENERGY Finance s.r.o. (dále jen jako „BEF“) může podat reklamaci nebo stížnost a vyjádřit tak svou nespokojenost s poskytnutou službou, produktem, či jednáním zaměstnance atp.

1. Definice pojmů

1.1. Stížnost:

Je vyjádření klientovy nespokojenosti s vyřízením požadavku klienta, s prací zaměstnance BEF, s podmínkami apod.

1.2. Reklamacce:

Je požadavek klienta, kdy dle názoru klienta BEF při poskytování produktů nepostupovala v souladu s podepsanou smlouvou, VOP.

1.3. Klient

Pro účely Reklamačního řádu se Klientem rozumí každá osoba, která má se společností BEF sjednán produkt, dále všichni zájemci o získání produktu či pouze osoby, které vstoupily do jednání se zástupci společnosti BEF ve věci možného získání produktu.

2. Náležitosti stížnosti a reklamace

Pro řádné prošetření podané stížnosti či reklamace je třeba uvést dostatečné údaje k identifikaci Klienta a záležitosti, již se podání týká. Stížnost a reklamace musí obsahovat minimálně následující údaje:

- jméno, příjmení klienta
- datum narození
- telefonické nebo e-mailové spojení pro upřesňující dotazy BEF
- číslo úvěrové smlouvy, která je předmětem stížnosti (pokud již byla smlouva o úvěru sjednána)
- přesný popis situace, která je předmětem stížnosti či reklamace, včetně data této události.

Pokud některý údaj chybí, pokusí se BEF zjistit dodatečné informace. Pokud se nepodaří informace zjistit, může být stížnost či reklamace zamítnuta s odůvodněním nemožnosti jejího prošetření.

3. Způsob podání stížnosti a reklamace zákazníkem

Stížnost a reklamaci lze podat následujícími způsoby:

- písemně na adrese BOHEMIA ENERGY Finance, s.r.o., Kolbenova 931/40b, 19000 Praha 9 - Vysočany
- emailem zaslaným na adresu info@befin.cz nebo kontakt@befin.cz
- telefonicky prostřednictvím Zákaznického servisu na telefonním čísle 220 000 600

Reklamace nebo stížnost by měla být podána bez zbytečného odkladu poté, co byla klientem zjištěna.

4. Lhůta pro vyřízení reklamace a stížnosti

Lhůta pro vyřízení reklamace a stížnosti je obvykle jeden týden, tj. 5 pracovních dnů, ve složitých případech maximálně 30 dnů od obdržení stížnosti/reklamace. Pokud se reklamaci nebo stížnost nepodaří v uvedených termínech vyřídit, BEF informuje Klienta o dalším postupu, zejména o nejbližším termínu, v němž jeho stížnost/reklamace může být vyřízena. Do této lhůty se nezapočítává doba, kdy BEF na základě přechodí výzvy čeká na doplnění informací ze strany Klienta.

5. Možnost odvolat se

Pokud klient nesouhlasí s výsledkem vyřízení jeho reklamace nebo stížnosti, má právo se proti tomuto výsledku odvolat. Odvolání lze podat jedním ze způsobů definovaných v bodě 3.

V takovém případě provede přezkoumání výsledku šetření reklamace/stížnosti Ředitel Produktu a CRM ve lhůtě do 5 pracovních dnů. V případě, že by pro náročnost přezkoumání bylo nutné lhůtu prodloužit, BEF o tomto informuje Klienta s termínem, v němž jeho reklamace, nebo stížnost bude vyřízena.

6. Mimosoudní řešení sporů

Klient má možnost řešit případné spory i mimosoudní cestou. K rozhodování sporů ze Smlouvy mimosoudní cestou je příslušný finanční arbitr: Finanční arbitr České republiky, Legerova 69, 110 00 Praha 1, tel. 420 257 042 094, email: arbitr@finarbitr.cz, internetové stránky: www.finarbitr.cz.

7. Způsoby informování klienta o vyřízení reklamace a stížnosti

O vyřízení reklamace nebo stížnosti informuje BEF Klienta telefonicky, písemně dopisem, případně emailem.