

Reklamační řád

společnosti IMMO Leasing, SE

1 FORMA PODÁNÍ

Společnost IMMO Leasing, SE, dále jen Společnost, přijímá podání v písemné, elektronické, ústní a telefonické formě.

1. Písemně - na adresu sídla Společnosti
Rohanské nábřeží 693/10
186 00 Praha 8 - Karlín
2. Elektronicky
Na emailovou adresu Společnosti: immoleasing@immoleasing.cz
3. Osobně
Příslušný pracovník Společnosti vyhotoví Protokol o podání, který bude obsahovat
 - a. Datum a čas přijetí,
 - b. Jméno Klienta a jeho kontaktní údaje, zejména telefonní a emailové spojení,
 - c. Přesný popis předmětu Reklamace nebo Stížnosti,
 - d. Podpis pracovníka Společnosti,
 - e. Podpis Klienta.

Klient obdrží kopii.

4. Telefonicky
Příslušný pracovník vyhotoví stručný Protokol a upozorní Klienta na nutnost, aby podání bylo doplněno Písemnou nebo Elektronickou formou.

Reklamace musí obsahovat:

- a. Identifikaci klienta
 - u fyzické osoby občana – Spotřebitele: Jméno, příjmení a datum narození
 - u fyzické osoby občana – Podnikatele: Jméno, příjmení a IČO
 - u právnické osoby: název/ obchodní firma, IČO, sídlo, jméno oprávněné osoby
- b. Číslo úvěrové smlouvy, které se reklamace týká nebo jiná specifikace
- c. Kontaktní adresu, e-mailové spojení, tel. kontakt
- d. Předmět reklamace – přesný popis předmětu Reklamace nebo Stížnosti

2 VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Reklamacce se považuje za doručenou dnem přijetí emailu nebo pošty v sídle Společnosti. Doba řešení reklamace klienta nezbavuje povinnosti řádně plnit své povinnosti vůči Společnosti.

Společnost je oprávněná vyzvat klienta k doplnění.

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 budou popsány důvody prodlení s odpovědí na stížnost a uvedena lhůta, do kdy bude klientovi poskytnuta konečná odpověď.

Společnost je povinna informovat klienta o způsobu vyřízení reklamace písemně na adresu uvedenou v reklamaci, na korespondenční adresu klienta dle uzavřené smlouvy nebo na email, kterým byla stížnost doručena.

3 ODVOLÁNÍ

Pokud Klient není spokojen s vyřízením Reklamace nebo Stížnosti, může využít k odvolání:

1. Představenstvo Společnosti
2. Příslušný soud
3. Finančního arbitra ČR (www.finarbitr.cz)

4 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem a je k dispozici na www.immoleasing.cz. Společnost je oprávněna v souvislosti se změnou právních předpisů reklamační řád upravovat a měnit.

Tento reklamační řád je účinný ode dne 27. 2. 2017.

Společnost vítá jakoukoliv zpětnou vazbu ke svým produktům a službám, nejlépe elektronicky na immoleasing@immoleasing.cz.