

# 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  
Argentinská 286/ 38  
170 00 Praha 7 - Holešovice
2. Elektronicky  
Na emailovou adresu Společnosti: [immoleasing@immoleasing.cz](mailto: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



Úvěry zajištěné nemovitostí.  
IMMO dnes, banka zítra.

## 2 VYŘÍZENÍ REKLAMACE

---

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

Společnost je oprávněná vyzvat klienta k doplnění.

Klient má právo na vyřízení reklamacie 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 prodloužení s odpovědí na stížnost a uvedena lhůta, do kdy bude klientovi poskytnuta konečná odpověď.

Společnost je povinna informovat klienta o způsobu vyřízení reklamacie 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 Reklamacie nebo Stížnosti, může využít k odvolání:

1. Představenstvo Společnosti
2. Příslušný soud
3. Finančního arbitra ČR ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz))

## 4 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

---

Reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem a je k dispozici na [www.immoleasing.cz](http://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](mailto:immoleasing@immoleasing.cz).