

# Reklamační řád

účinný od 20.9.2023

## Článek 1.

### Předmět a cíl reklamačního řádu

Předmětem tohoto reklamačního řádu společnosti **Blunit finance, a.s.**, se sídlem Václavské náměstí 2132/47, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 06286721 (dále jen „**Společnost**“) je stanovit pravidla pro vyřizování stížností, reklamací a podnětů klientů, obchodních partnerů Společnosti nebo Úvěrovaných.

## Článek 2.

### Vymezení pojmů

„**Podatel**“ znamená Klient, obchodní partner Společnosti, Úvěrovaný, popřípadě jiný subjekt, který podal Společnosti Stížnost, Reklamaci nebo Podnět;

„**Podání**“ znamená Podnět, Stížnost a Reklamaci;

„**Podnět**“ znamená sdělení, z jehož obsahu je zřejmé, že Podatel vůči Společnosti návrh nebo žádost, která není stížností, ani Reklamací;

„**Reklamace**“ znamená sdělení, z jehož obsahu je zřejmé, že Podatel uplatňuje vůči Společnosti právo z vadného plnění;

„**Stížnost**“ znamená sdělení, že si Podatel stěžuje na určitou skutečnost, k níž došlo, nebo nedošlo v rámci poskytování služeb Společnosti a žádá nápravu nebo určité plnění, a které není Reklamací.

Není-li stanoveno jinak, další pojmy používané v tomto dokumentu mají význam uvedený ve Všeobecných obchodních podmínkách Společnosti (dále jen "VOP").

## Článek 3.

### Náležitosti Podání

3.1 Podání je oprávněn podat pouze klient, obchodní partner Společnosti anebo Úvěrovaný. Podání je oprávněna rovněž podat osoba, která je k jednání za Podatele zmocněna plnou mocí. Společnost obvykle nevyžaduje na plné moci úředně ověřený podpis zmocnitele.

3.2. Podání lze podat

a) písemně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, a to na adresu Blunit finance, a.s., se sídlem Václavské náměstí 2132/47, Nové Město, 110 00 Praha 1

b) elektronicky e-mailem na adresu info@blunit.com, a to z adresy, kterou klient nebo Úvěrovaný zadal jako svoji elektronickou adresu do smlouvy se Společností

c) do datové schránky Společnosti: tura5z

3.3 Podání musí dále obsahovat:

a) identifikační údaje Podatele, tj. jméno, příjmení, datum narození, bydliště a kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), identifikační číslo, sídlo a kontaktní adresu u právnických osob,

b) předmět Podání, tj. vyličení všech rozhodných skutečností, včetně doložení případných listinných důkazů všech listin

c) čeho se Podatel domáhá,

e) datum a u písemného podání vlastnoruční podpis Podatele, případně jeho zmocněnce.

## Článek 4.

### Přijetí Podání

4.1 Společnost o přijetí Podání vyrozumí Podatele a přezkoumá, zda Podání splňuje všechny náležitosti dle čl. 3 tohoto předpisu.

4.2 V případě, že Podání nesplňuje všechny uvedené náležitosti v čl. 3 tohoto předpisu nebo nebude dostatečně jasné a srozumitelné, vyzve Společnost písemně nebo elektronicky Podatele, aby Podání opravil nebo doplnil. K opravě nebo doplnění Podání určí přiměřenou lhůtu a dotčenou osobu poučí, jak je třeba opravu nebo doplnění provést. Zároveň Společnost upozorní, že pokud nebude v určené lhůtě oprava nebo doplnění doručena Společnosti, je Společnost oprávněna se Podáním dále nezabývat.

4.3 V případě, že Podatel nevyhoví této výzvě Společnosti a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebnou opravu nebo doplnění, je Společnost oprávněna se daným Podáním dále nezabývat, což sdělí Podateli.

4.4 V případě, že Společnost neodmítne, přistoupí k jejímu vyřízení.

## Článek 5.

### Vyřízení Podání

5.1 Společnost je povinna přezkoumat skutečnosti tvrzené Podatelem v Podání tak, aby byl zjištěn skutečný stav věci. Společnost podání posuzuje podle jeho obsahu. Za tímto účelem si Společnost může vyžádat vyjádření všech zúčastněných stran k předmětné záležitosti, dále prověří dostupnou dokumentaci a další relevantní podklady.

5.2 Rozhodnutí o podané Reklamaci nebo Stížnosti a reakci na Podnět je povinna Společnost náležitě odůvodnit a doručit jej Podateli způsobem, kterým bylo doručeno Podání.

5.3 Lhůta k vyřízení Podání činí 30 dnů od doručení Společnosti. Je-li vyzýváno k opravě nebo doplnění Podání, začíná běžet lhůta 30 dní až od doručení řádného Podání. Nelze-li splnit uvedenou lhůtu 30 dní, Společnosti kontaktuje Podatele a informuje ho o této skutečnosti a o důvodech překročení této lhůty a předpokládaném termínu vyřízení věci.

5.4 V případě, že Podatel nesouhlasí s konečným vyřízením svého Podání, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán Společnosti, kterým je

**Česká národní banka**, a to podáním uplatněným na adrese Na Příkopě 28, 115 03 Praha nebo na stránkách [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz),

případně se obrátit na **Finančního arbitra**, který je oprávněn k řešení spotřebitelských sporů, a to podáním uplatněným na adrese Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1 nebo na stránkách

[www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).

Právo obrátit se na soud není tímto dotčeno.

## Článek 6.

### Změny reklamačního řádu

6.1 Reklamační řád je zveřejněn na internetových stránkách Společnosti [www.blunit.com](http://www.blunit.com) a rovněž je přístupný v sídle Společnosti.

6.2 Tento reklamační řád může být Společností měněn. Každá změna reklamačního řádu nabude účinnosti zveřejněním na webu Společnosti, není-li v uvedeno pozdější datum.