

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

(platnost k datu 9. 7. 2026)

Tento reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací či stížností klientů společnosti Credivo Finance s.r.o., sídlo společnosti a zároveň adresa pro doručování reklamací: Kaprova 42/14, Staré Město, 110 00 Praha 1, IČ 243 05 511, zapsaná u Městského soudu v Praze, sp. zn. C 194143 (dále jen „společnost“).

## 1. Obecné zásady

- 1.1. Reklamační řád upravuje práva povinnosti společnosti a klientů při uplatňování reklamací a stížností, které se týkají kvality a správnosti služeb společnosti a stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti a jejich evidenci.
- 1.2. Společnost vede vnitřní evidenci o všech přijatých reklamacích a stížnostech, o způsobu jejich řešení, o výsledcích šetření a informacích předávaných klientovi, včetně data přijetí, data informování o výsledku řešení reklamacie či stížnosti.
- 1.3. Klientem se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí spotřebitel ve smyslu § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Reklamační řád se vydává v souladu s právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

## 2. Náležitosti reklamace a stížnost

Reklamace či stížnost musí obsahovat:

- jméno a příjmení stěžovatele;
- datum narození nebo rodné číslo;
- korespondenční či kontaktní adresu;
- telefonní či e-mailový kontakt;
- identifikační údaje produktu, kterého se reklamace či stížnost týká (číslo smlouvy), případně jinou dostatečně určitou identifikaci činnosti;
- plná moc, nebo jiný doklad opravňující osobu k zastupování stěžovatele;
- vlastnoruční podpis stěžovatele nebo podpis osoby, která je zmocněna k zastupování klienta (v případě listinné podoby);
- kopii smlouvy či jiné podklady, které prokazují oprávněnost reklamace či stížnosti.

## 3. Podání a průběh reklamace

- 3.1. Reklamaci či stížnost lze podat písemně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu sídla společnosti, datovou schránkou, či e-mailem na adresu info@credivo.cz.
- 3.2. Reklamace je předána k vyřízení pověřenému pracovníkovi oddělení zákaznického servisu.
- 3.3. Reklamace jsou vyřizovány v pořadí, v jakém byly doručeny společnosti. Lhůta na vyřízení reklamace činí 30 kalendářních dní a začíná běžet dnem doručení reklamace do sídla společnosti, datovou schránkou nebo dnem doručení e-mailu na adresu info@credivo.cz.
- 3.4. V případě, že podklady dodané klientem nejsou kompletní, vyhrazuje si společnost právo požádat klienta o doplnění těchto chybějících údajů. V tomto

případě začíná běžet lhůta 30 dní až po řádném dodání chybějících údajů klientem společnosti. Pokud klient nedoplní údaje do 14 kalendářních dní od chvíle, kdy byl společností vyzván, uzavře společnost reklamaci nebo stížnost jako neoprávněnou.

- 3.5. Reklamace nebude přijata a dále zpracovávána v případě, kdy:
- podaná reklamace nesplňuje náležitosti reklamace uvedené v článku 2 a ani po výzvě společnosti nebyly náležitosti doplněny;
  - reklamace či stížnost týkající se stejného předmětu je podána opakovaně, přičemž byla již dříve společností věcně vyřízena a nyní nepřináší žádné nové skutečnosti.
- 3.6. Klient bude o výsledku řešení reklamace vždy informován písemně, a to e-mailem, příp. datovou schránkou.
- 3.7. Společnost je povinna informovat klienta o účincích nevyhovění reklamace. Klient tímto nepozbývá právo obrátit se na společnost ve stejné věci s novou stížností či reklamací.
- 3.8. Společnost je povinna informovat klienta o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a to prostřednictvím podání podnětu k Finančnímu arbitrovi, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).

#### **4. Závěrečná ustanovení**

- 4.1. Postup podávání reklamací a stížností je závazný pro všechny klienty společnosti a pracovníky společnosti.
- 4.2. Reklamační řád je přístupný klientům v sídle společnosti na webových stránkách společnosti <https://credivo.cz/dokumentace>.
- 4.3. Tento reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dne 9. 7. 2026.