

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti **GEPARD FINANCE a.s.**, Sokolovská 192/79, 180 00 Praha 8 – Karlín, IČ:259 73 843, DIČ: CZ 259 73 843, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 7947 (dále jen „GEPARD“)

1. Základní ustanovení

- 1.1 Smluvním partnerem GEPARD (dále jen „**franšízou GEPARD**“) je samostatná fyzická či právnická osoba jednající vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a na vlastní účet a má se společností GEPARD uzavřenou Smlouvu o franšíze.
- 1.2 GEPARD a franšíza GEPARD zajišťuje ochranu poskytnutých osobních údajů klientů v souladu s právními předpisy České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.3 Tento reklamační řád (dále jen „**řád**“) stanoví pravidla pro vyřizování stížností a reklamací klientů GEPARD.
- 1.4 Tento řád je závazný pro všechny franšízy GEPARD na území České republiky a může být měněn pouze společností GEPARD.

2. Názvosloví

- 2.1 **Klientem** se pro účely řádu rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti GEPARD uzavřela s finanční institucí smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba (hypotéka, refinancování hypotéky, americká hypotéka, stavební spoření, pojištění, spotřebitelské úvěry).
- 2.2 **Reklamací** se pro účely řádu rozumí podání klienta směřující vůči formě a obsahu klientovi poskytnutých služeb/informací a obsahující požadavek na vyjádření GEPARD, případně nápravu vzniklého stavu.
- 2.3 **Stížností** se pro účely řádu rozumí podání klienta směřující vůči nepatřičnému jednání a vystupování zaměstnanců či makléřů GEPARD.

3. Podání reklamací a stížností

3.1 Způsob podání reklamací a stížností

- 3.1.1 Reklamacie a stížnosti lze podat několika způsoby, a to:
 - písemnou formou na adresu sídla GEPARD FINANCE a.s. Rubín Office Center, Sokolovská 192/79, 180 00 Praha 8 – Karlín,
 - elektronickou poštou (e-mail) na adresu reklamace@gpf.cz,
 - písemně nebo osobně na provozovně franšízy GEPARD, která reklamovanou službu/informaci poskytla.

3.2 Základní náležitosti podání reklamací a stížností

- 3.2.1 Reklamacie nebo stížnost musí obsahovat následující údaje:
 - jméno a příjmení klienta,
 - kontaktní adresu, telefonní číslo a e-mail klienta,

- číslo smlouvy, ke které se reklamace vztahuje,
- název produktu/služby, ke kterému se reklamace/stížnost vztahuje,
- jméno a příjmení makléře GEPARD, který reklamovanou službu poskytl,
- čeho se reklamace/stížnost týká (identifikace a popis problému, nedostatku apod.).

3.2.2 K reklamaci/stížnosti je klient povinen doložit všechny jím dostupné podklady prokazující jeho tvrzení. Nebyly-li potřebné dokumenty předloženy nebo nebyly-li údaje podle bodu 3.2.1. řádu obsahem reklamace/stížnosti, vyzve společnost klienta k jejich doplnění.

4. Lhůty pro vyřízení reklamace a stížnosti

4.1 Reklamace/stížnost bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději **do 30 kalendářních dnů** ode dne jejího doručení GEPARD, nebo ode dne, kdy byly GEPARD doručeny všechny doplňující podklady potřebné k vyřízení reklamace/stížnosti.

5. Informování klienta o výsledku řešení reklamace a stížnosti

5.1 Klient je ve lhůtě dle bodu 4.1 řádu informován o výsledku řešení reklamace/stížnosti, a to elektronicky na jím uvedený e-mail nebo písemně formou doporučeného dopisu na klientem uvedenou kontaktní adresu. V případě, že dopis bude zaslán na klientem uvedenou kontaktní adresu a klient tento doporučený dopis s výsledkem řešení reklamace/stížnosti nepřevzme, považuje se za doručení v den, kdy je doručen zpět na GEPARD.

5.2 Reklamaci/stížnost může GEPARD uznat jako **oprávněnou** nebo odmítnout jako **neoprávněnou**.

6. Ostatní ustanovení

6.1 V případě, že klient, který je spotřebitelem, není spokojen s vyřízením reklamace/stížnosti dle tohoto řádu, má právo na mimosoudní řešení sporu ze smlouvy s franšízou GEPARD v souladu s § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a to prostřednictvím finančního arbitra (www.finarbitr.cz) v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, popř. České obchodní inspekce (www.coi.cz).

6.2 Reklamaci a stížnost není možné řešit pokud:

- případ popsany v reklamaci/stížnosti se netýká chování GEPARD, jí nabízených produktů ani zaměstnanců či makléřů GEPARD,
- ve věci rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé bylo před takovým orgánem zahájeno.

6.3 Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách www.gpf.cz a je k dispozici na každé provozovně franšízy GEPARD.

6.4 Tento reklamační řád byl schválen vedením GEPARD s účinností od 1. 9. 2016.