



**O.K.V. Leasing, s.r.o.**

*Strojírenská 396, Žďár nad Sázavou, PSČ 591 01*

*IČO: 63487063, DIČ: CZ63487063,*

*tel.: 560 000 023, 739 029 032, data@okv.cz, www.okv.cz,*

*zapsaná v obchodním rejstříku vedeného Krajským soudem v Brně oddíl C, vložka 21449*

*(dále i jen „Poskytovatel“ nebo i jen „O.K.V.“ nebo i jen „Úvěrující“)*

**09)\_P** ver.3

**Platnost od 26.3.2018**

**Postupy a pravidla  
Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací spotřebitelů**

## **Postupy a pravidla**

**O.K.V. Leasing, s.r.o.**

*Strojírenská 396, Žďár nad Sázavou, PSČ 591 01*

*IČO: 63487063, DIČ: CZ63487063,*

*tel.: 560 000 023, 739 029 032, data@okv.cz, www.okv.cz,*

*zapsaná v obchodním rejstříku vedeného Krajským soudem v Brně oddíl C, vložka 21449*

## **Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací spotřebitelů (dodatek verze 3)**

**O.K.V. Leasing, s.r.o.** Strojírenská 396, Žďár nad Sázavou, PSČ 591 01 IČO: 63487063, DIČ: CZ63487063, data@okv.cz, [www.okv.cz](http://www.okv.cz), zapsaná v obchodním rejstříku vedeného Krajským soudem v Brně oddíl C, vložka 21449 (dále i jen „Poskytovatel“ nebo i jen „O.K.V.“) tímto

přijala a stanovila

v rámci svých postupů a pravidel (dále i jen „PaP“)  
při poskytování spotřebitelského úvěru tato:

### **Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací spotřebitelů (dále i jen „Reklamační řád“)**

## Obsah

<i>číslo kapitoly</i>	<i>název kapitoly</i>	<i>strana</i>
1.	Úvodní ustanovení	
2.	Náležitosti reklamace a stížnosti	
3.	Podání a vyřízení reklamace či stížnosti	
4.	Důvody nepřijetí reklamace či stížnosti	
5.	Výsledek řešení reklamace či stížnosti	
6.	Podání odvolání	
7.	Informace o vyřízených reklamacích a stížnostech	
8.	Mimosoudní řešení sporů	
9.	Závěrečná ustanovení	

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1 O.K.V. Leasing, s.r.o. Strojírenská 396, Žďár nad Sázavou, PSČ 591 01 IČO: 63487063, DIČ: CZ63487063, data@okv.cz, www.okv.cz, zapsaná v obchodním rejstříku vedeného Krajským soudem v Brně oddíl C, vložka 21449 (dále i jen „O.K.V.“ nebo „Poskytovatel“) je obchodní společností, která vznikla dne 29.11.1995. V právních vztazích vystupuje svým jménem a nese odpovědnost z nich vyplývající.
- 1.2 Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností Zákazníků O.K.V. jako poskytovatel spotřebitelského úvěru a jejich evidenci.
- 1.1 Tato část je určena Zákazníkům Poskytovatel. Vnitřní postupy jsou dále upraveny vnitřními předpisy Poskytovatele.
- 1.2 Poskytovatel vede vnitřní evidenci o všech přijatých reklamacích a stížnostech, o způsobu jejich řešení, o výsledcích šetření a informacích předávaných Zákazníkovi, včetně data přijetí, data zpracování a data informování o výsledku řešení reklamace či stížnosti.
- 1.3 Zákazníkem se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí spotřebitel ve smyslu zákona č. 634/1992Sb., o ochraně spotřebitele.

## 2. Náležitosti reklamace a stížnosti

- 2.1 Reklamace, stížnost musí obsahovat:
- jméno a příjmení zákazníka
  - datum narození nebo rodné číslo
  - korespondenční či kontaktní adresu
  - telefonní číslo nebo email
  - číslo smlouvy, které se reklamace, stížnost týká
  - vymezení důvodu reklamace,
  - vlastnoruční podpis Zákazníka nebo podpis zmocněnce jako osoby, která je zmocněna k zastupování Zákazníka, přičemž v tomto případě je nutno doložit ověřenou kopii písemné plné moci
  - kopii smlouvy či jiné podklady, které prokazují oprávněnost reklamace, stížnosti.
- 2.2 Tento Reklamační řád, tedy i čl. 2., 2.1 se přiměřeně použije i na případ, kdy mezi Zákazníkem s Žadatelem na základě žádosti Zákazníka nedojde k uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru.

## 3. Podání a vyřízení reklamace či stížnosti

- 3.1 Reklamaci, stížnost lze podat písemně poštou na adresu sídla Poskytovatele O.K.V. Leasing, s.r.o. Strojírenská 396, Žďár nad Sázavou, PSČ 591 01 nebo elektronicky na adresu email: data@okv.cz
- 3.2 Reklamace je předána k vyřízení odpovědnému zaměstnanci Poskytovatele, který je uveden v podpisovém a kompetenčního řádu (*Příloha č. 1 k podpisovému a kompetenčnímu řádu, Část B Odpovědnostní kompetence dle vnitřních předpisů*)
- 3.3 Reklamace jsou vyřizovány v pořadí, v jakém byly doručeny Poskytovateli. Lhůta na vyřízení reklamace činí 30 kalendářních dnů a začíná běžet dnem doručení reklamace na výše uvedenou adresu.
- 3.4 V případě, že dodané podklady nejsou kompletní, vyhrazuje si Poskytovatel právo požádat Zákazníka o doplnění těchto chybějících údajů. V tomto případě začíná běžet lhůta 30 dní až po řádném dodání chybějících údajů Zákazníkem Poskytovateli. Pokud údaje nejsou doplněny do 14 kalendářních dní od chvíle, kdy byl Poskytovatelem Zákazník vyzván, uzavře Poskytovatel reklamaci nebo stížnost jako neoprávněnou.
- 3.5 Poskytovatel je povinen informovat Zákazníka o účincích nevyhovění reklamaci s poučením, že Zákazník nepozbývá právo obrátit se na Poskytovatele ve stejné věci s novou stížností či reklamací.

## 4. Důvody nepřijetí reklamace či stížnosti

- 4.1 Reklamace nebude přijata a dále zpracovávána v případě kdy:
- osoba, která podala reklamaci, není Zákazníkem Poskytovatele či zmocněncem Zákazníka na základě plné moci,
  - reklamace či stížnost se netýká smlouvy uzavřené mezi Zákazníkem a Poskytovatelem a ani s touto smlouvou nesouvisí,
  - reklamace či stížnost se netýká smlouvy uzavřené mezi Zákazníkem a Poskytovatelem zastoupeným Zprostředkovatelem a ani s touto smlouvou nesouvisí,
  - podání stížnosti nesplňuje náležitosti reklamace či stížnosti uvedené v čl. 2, bodu 2.1 Reklamačního řádu,
  - reklamace či stížnost je podána duplicitně.

## 5. Výsledek řešení reklamace či stížnosti

- 5.1 Zákazník bude o výsledku řešení reklamace, stížnosti informován písemně dopisem, a to na kontaktní či korespondenční adresu, kterou uvedl v reklamaci či stížnosti nebo emailem a to na emailovou adresu, kterou Zákazník uvedl v reklamaci či stížnosti.
- 5.2 Za den doručení se považuje, je-li zásilka odeslaná s využitím provozovatele poštovních služeb (zejména prostřednictvím pošty) v rámci České republiky třetí pracovní den od okamžiku, kdy ji Poskytovatel odeslal, byla-

li však odeslána na adresu v jiném státu, pak mimo Českou republiku patnáctý pracovní den po odeslání, není-li prokázán opak (§ 573 OZ Domněnka doby dojití). Sdělení zasílané prostřednictvím emailu je doručeno okamžikem, kdy je tato zpráva odeslána z emailové adresy Poskytovatele na emailovou adresu Zákazníka.

## 6. Podání odvolání

- 6.1 V případě, že Zákazník není spokojen s výsledkem řešení reklamace či stížnosti, má právo se do 14 kalendářních dní od doručení výsledku stížnosti či reklamace písemně odvolat. V tomto případě bude reklamace přezkoumána jednatelem Poskytovatele. Lhůta na vyřízení odvolání činí 30 kalendářních dní.
- 6.2 Výsledek přezkoumání stížnosti bude zaslán jako konečný závěr obdobně jako v případě podání stížnosti či reklamace v prvním případě.

## 7. Informace o vyřízených reklamacích a stížnostech

- 7.1 Jednou za dva měsíce odpovědná osoba dle čl. 3, 3.2 předá informace o vyřízených reklamacích a stížnostech
- odpovědné osobě dle kontrolního řádu, která je pověřená průběžnou kontrolou dodržování povinností plynoucích z právních předpisů
  - odpovědné osobě dle Pravidel kontroly činnosti osob, jejichž prostřednictvím se poskytuje spotřebitelský úvěr, pokud se nejedná o totožnou osobu dle předchozí odrážky

## 8. Mimosoudní řešení sporů

- 8.1 V dané věci pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů mezi Zákazníkem a Poskytovatelem je příslušným finančním arbitr, na kterého se je Zákazník oprávněn ve věci sporů ze smlouvy o spotřebitelském úvěru <http://www.finarbitr.cz/>.

## 9. Závěrečná ustanovení

- 9.1 Tento reklamační řád je vnitřním předpisem O.K.V. a je uveřejněn na internetových stránkách [www.okv.cz](http://www.okv.cz) v klientské a zaměstnanecké sekci Vnitřní předpisy a současně je přístupný veřejnosti i v sídle O.K.V.
- 9.2 Změny a doplňky těchto pravidel se provádějí formou číslovaných dodatků.
- 9.3 Zákazník se může obrátit se svou oprávněnou stížností na orgán dohledu, kterým je Česká národní banka. V přechodné období do okamžiku než Česká národní banka rozhodne o udělení oprávnění O.K.V. k činnosti dle ZoSÚ, nejpozději však do 31.5.2018, je kontrolním orgánem Česká obchodní inspekce.
- 9.4 Tento reklamační řád byl schválen O.K.V. a je účinný od 26.3.2018.

Datum 23.3.2018

Žďár nad Sázavou

### O.K.V. Leasing, s.r.o.

Strojírenská 396, Žďár nad Sázavou, PSČ 591 01  
IČO: 63487063, DIČ: CZ63487063,

Zastoupená jednatelem  
Pavlem Ondrou (podpis):



O.K.V. Leasing s.r.o.  
Strojírenská 396  
591 01 Žďár nad Sázavou  
tel. 061 61 610 884  
DIČ: 351 - 63487063