

Reklamační řád společnosti Silverside Czech, s.r.o.

Reklamacie či stížnost je forma uplatnění práv z odpovědnosti společnosti Silverside Czech, s.r.o. (dále také jen "společnost") za porušení povinností vyplývajících ze závazkového vztahu.

Reklamací nebo stížností se rovněž rozumí vyjádření nesouhlasu klienta s postupem nebo činností společnosti, zaměstnanců, externích spolupracovníků nebo dalších spolupracujících osob.

1. Způsob a forma podání reklamace

Reklamaci lze podat:

- písemnou formou - na adresu: Silverside Czech, s.r.o., Klicperova 3208/12, 150 00 Praha 5
- elektronickou formou - emailem na adresu: info@silverside.cz (jako předmět uveďte REKLAMACE)

Reklamacie musí obsahovat:

Identifikaci klienta - reklamujícího

- jméno, příjmení a datum narození u fyzické osoby, u fyzické osoby - podnikatele dále IČ, u právnické osoby název/obchodní firma, IČ, sídlo, jméno a příjmení a funkci zastupující osoby
- číslo úvěrové smlouvy, které se reklamacie týká
- kontaktní adresu nebo e-mailové spojení

Předmět reklamace

- popis s doložením dokumentace a dalších podstatných údajů k reklamované službě
- případně další náležitosti dle konkrétního produktu

Společnost je oprávněna vyzvat klienta k doplnění dalších informací nebo podkladů. Pokud klient reklamaci ve stanovené lhůtě nedoplní, vyřídí společnost reklamaci podle dodaných údajů.

2. Oprávněnost reklamace

Za reklamaci se nepovažuje podnět osoby, která není oprávněná jej podat dle příslušných právních předpisů. Společnost se nezabývá opakovanou reklamací, ve které klient neuvedl nově skutečnosti.

Reklamaci může podat klient společnosti, tj. osoba, mezi kterou a společností existuje smluvní vztah na základě uzavřené smlouvy o úvěru, případně spoluúčastník nebo osoba, která za něj jedná na základě zplnomocnění.

3. Vyřízení reklamace

Reklamacie se považuje za doručenu dnem přijetí emailu nebo pošty do sídla společnosti.

Uplatnění reklamace klientem nezbavuje klienta řádně plnit své povinnosti vůči společnosti po celou dobu řešení reklamace.

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

☒

Společnost je povinna informovat klienta o způsobu vyřízení reklamace písemně na adrese uvedené v reklamaci, na korespondenční adresu klienta dle uzavřené smlouvy nebo e-mail, kterým byla stížnost doručena.

4. Nesouhlas klienta s výsledkem reklamace

V případě, že klient nesouhlasí s výsledkem reklamace, má právo se obrátit písemně na společnost Silverside Czech, s.r.o. s následnou reklamací. Následná reklamace nemá odkladný účinek.

Klient může případně kontaktovat příslušný správní orgán pro tzv. mimosoudní řešení sporů.

V zákonem stanovených případech (včetně sporů ze smluv o spotřebitelském úvěru) se jedná o Finančního arbitra ČR, jehož působnost je vymezena zákonem č.229/2002 Sb. (www.finarbitr.cz).

5. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem a je k dispozici na www.silverside.cz v sekci Dokumenty. Společnost je oprávněna v souvislosti se změnou právních předpisů reklamační řád upravovat a měnit.

Tento reklamační řád je účinný ode dne 25. 2. 2018.