

## **Reklamační řád B2 Impact Czech Republic s.r.o.**

Reklamační řád společnosti B2 Impact Czech Republic s.r.o. (dále jen „**Společnost**“) upravuje způsob komunikace a vyřizování **stížností a reklamací** dlužníků (dále jen „**Dlužník**“). Účelem Reklamačního řádu je stanovit náležitosti stížnosti a reklamace, postupy související s jejich podáním a postupy jejich řešení. Stížnosti a reklamace Dlužníků Společnost vyřizuje v souladu s právními předpisy upravujícími správu úvěrů a interními pravidly Společnosti pro vyřizování stížností a reklamací.

**Reklamaci** Dlužník podává, pokud se domnívá, že Společnost nedodržela smluvní ujednání, případně že jednala v rozporu s právními předpisy.

**Stížnost** Dlužník podává v případě nespokojenosti s vyřízením své záležitosti v individuálním případě, kterou Dlužník podal předepsaným způsobem a která směřuje na jednání zaměstnanců Společnosti nebo obecně na záležitosti, které nejsou smluvně upraveny mezi Dlužníkem a Společností.

### **1) Náležitosti stížnosti a reklamace**

Stížnost nebo reklamace musí obsahovat:

#### **a) Identifikaci Dlužníka**

- jméno, příjmení a datum narození u fyzické osoby, u fyzické osoby – podnikatele dále IČO, popř. obchodní firmu, u právnické osoby název/obchodní firmu, IČO a sídlo;
- e-mailový a telefonický kontaktní údaj pro upřesňující dotazy Společnosti ke stížnosti nebo k reklamaci;
- číslo smlouvy, v případě, že Dlužník směřuje svou stížnost nebo reklamaci ve vztahu ke konkrétní smlouvě, případně jiný identifikační údaj, např. rodné či klientské číslo nebo spisovou značku probíhajícího nalézacího, exekučního či insolvenčního řízení Dlužníka.

#### **b) Předmět stížnosti nebo reklamace**

- přesný popis stavu, jehož se stížnost nebo reklamace týká, včetně popisu skutečností, které Dlužník rozporuje, s doložením dokumentace a dalších podstatných údajů (např. smluvní dokumentace, dopisy, kopie, potvrzení, apod.).

Stížnost nebo reklamace musí obsahovat výše uvedené náležitosti a z jejího obsahu musí být zřejmé, co je jejím předmětem. Nevyplývají-li z ní tyto skutečnosti, nebo je-li nutné k řádnému vyřízení stížnosti nebo reklamace doložit další podklady, Společnost vyzve Dlužníka k doplnění stížnosti nebo reklamace či dalších podkladů a stanoví k tomu přiměřenou lhůtu. Nebude-li stížnost nebo reklamace ve stanovené lhůtě řádně doplněna či nebude-li splňovat výše uvedené náležitosti, Společnost nezahájí prošetření věci, která je předmětem stížnosti nebo reklamace. O této skutečnosti je Dlužník řádně informován.

**Podání stížnosti nebo reklamace, její prověření a vyřízení Společností, včetně informování o způsobu vyřízení stížnosti nebo reklamace, je vždy bezplatné.**

### **2) Podání stížnosti nebo reklamace v zastoupení**

Stížnost nebo reklamaci může Dlužník podat sám po splnění výše uvedených náležitostí či v zastoupení. Zastoupení Dlužníka musí splňovat zákonem stanovené požadavky dle § 436 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Pro zahájení prošetření

stížnosti nebo reklamace Dlužníka v zastoupení je rozhodné doručení originálu (či autorizovaně zkonvertované) plné moci. Dále je možné podat stížnost či reklamaci v zastoupení na základě rozhodnutí příslušného soudu doložením opisu rozhodnutí.

### **3) Způsob podání stížnosti nebo reklamace**

Stížnost nebo reklamaci lze podat:

- prostřednictvím formuláře pro podání stížnosti nebo reklamace dostupného na internetových stránkách Společnosti [www.b2-impact.cz](http://www.b2-impact.cz);
- e-mailem na e-mailovou adresu: [czech@b2-impact.com](mailto:czech@b2-impact.com);
- datovou schránkou - ID DS Společnosti: 7m2578e;
- poštou na adresu Společnosti - B2 Impact Czech Republic s.r.o., Rybná 682/14, Staré Město, 110 00 Praha 1; nebo
- telefonicky na telefonním čísle +420 226 217 971 v pracovních dnech od 9:00 do 17:00.

Spory se Společností lze dále řešit soudně prostřednictvím věcně a místně příslušného obecného soudu anebo mimosoudně.

Dlužník se má rovněž možnost obrátit se stížností na Společnost na Českou národní banku.

### **Lhůty pro uplatnění a způsob informování o vyřízení**

Reklamaci či stížnost je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co Dlužník zjistil důvody pro stížnost nebo reklamaci, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými právními předpisy. Obecná lhůta pro vyřízení stížnosti nebo reklamace je 14 dnů ode dne jejího doručení Společnosti. Není-li možné podání Dlužníka z důvodu objektivních a odůvodněných překážek ve stanovené lhůtě vyřídit, Společnost o těchto důvodech a o předpokládaném termínu vyřízení stížnosti nebo reklamace Dlužníka informuje. O vyřízení stížnosti nebo reklamace Společnost Dlužníka informuje e-mailem, případně jiným způsobem dle dohody s Dlužníkem.

### **Závěrečná ustanovení**

Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách Společnosti [www.b2-impact.cz](http://www.b2-impact.cz). Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.10. 2024.