

# Reklamační řád společnosti GEPARD FINANCE a.s.

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

## I. Základní ustanovení

- 1.1 Smluvním partnerem GEPARD (dále jen „**franzízou 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 franšize.
- 1.2 GEPARD a franšiza 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 franšizy 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](mailto:reklamace@gpf.cz),
  - písemně nebo osobně na provozovně franšizy GEPARD, která reklamovanou službu/informaci poskytl.

### 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 reklamacie vztahuje,
  - název produktu/služby, ke kterému se reklamacie/stížnost vztahuje,
  - jméno a příjmení makléře GEPARD, který reklamovanou službu poskytl,
  - čeho se reklamacie/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 Reklamacie/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 doručený 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](http://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](http://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](http://www.gpf.cz) a je k dispozici na každé provozovně franšizy GEPARD.
- 6.4 Tento reklamační řád byl schválen vedením GEPARD s účinností od 1. 9. 2016.