

Reklamační řád zprostředkovatele spotřebitelského úvěru

Media Market Consulting, s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tento reklamační řád vydává společnost **Media Market Consulting, s.r.o.**, se sídlem Klicperova 3208/12, 150 00 Praha 5, IČO 03587991, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 234184 (dále jen „zprostředkovatel“), jako samostatný zprostředkovatel spotřebitelského úvěru podle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“).

1.2 Reklamační řád upravuje způsob podávání a vyřizování stížností a reklamací spotřebitelů, kteří se domnívají, že zprostředkovatel při zprostředkování spotřebitelského úvěru porušil své povinnosti (dále jen „stížnost“).

1.3 Podání a vyřízení stížnosti je bezplatné.

1.4 Pokud si zprostředkovatel a spotřebitel v konkrétním případě písemně sjednají jiný postup, má taková dohoda přednost před tímto reklamačním řádem.

2. Jak stížnost podat

2.1 Stížnost se podává písemně, a to:

- poštou na adresu sídla: Media Market Consulting, s.r.o., Klicperova 3208/12, 150 00 Praha 5,
- e-mailem na adresu info@mmczech.cz,
- do datové schránky zprostředkovatele: 3h8stmv.

2.2 Stížnost je vhodné podat bez zbytečného odkladu poté, co se spotřebitel o důvodu stížnosti dozvěděl.

3. Co má stížnost obsahovat

3.1 Aby bylo možné stížnost řádně posoudit, uvede v ní spotřebitel:

- jméno, příjmení a adresu bydliště,
- kontaktní údaje pro doručení odpovědi (adresa, e-mail, případně telefon),
- popis toho, čeho se stížnost týká a v čem spotřebitel spatřuje pochybení zprostředkovatele, včetně data, kdy k němu mělo dojít,
- čeho se spotřebitel domáhá,
- kopie dokladů, které tvrzení ve stížnosti dokládají, má-li je spotřebitel k dispozici,
- datum a podpis; u stížnosti zaslané e-mailem nebo datovou schránkou se podpis nevyžaduje.

3.2 Podává-li stížnost za spotřebitele zástupce, přiloží ke stížnosti plnou moc.

4. Přijetí stížnosti a její doplnění

4.1 Zprostředkovatel přijetí stížnosti spotřebiteli písemně potvrdí.

4.2 Neobsahuje-li stížnost údaje potřebné k jejímu posouzení, vyzve zprostředkovatel spotřebitele k doplnění a stanoví mu k tomu přiměřenou lhůtu, nejméně sedm (7) dnů. Po dobu, kdy zprostředkovatel čeká na doplnění, lhůta pro vyřízení stížnosti neběží.

4.3 Nedoplní-li spotřebitel stížnost ani po výzvě a stížnost nelze bez doplnění posoudit, zprostředkovatel ji odloží a spotřebitele o tom vyrozumí. Spotřebitel může stížnost podat znovu.

5. Vyřízení stížnosti

5.1 Zprostředkovatel vyřídí stížnost bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne jejího doručení.

5.2 V odpovědi zprostředkovatel uvede, zda stížnost považuje za důvodnou, zcela nebo zčásti, z jakých důvodů k tomuto závěru dospěl a jaká opatření k nápravě přijal nebo přijme.

5.3 Odpověď zašle zprostředkovatel písemně na adresu nebo e-mail, které spotřebitel ve stížnosti uvedl.

5.4 Nesouhlasí-li spotřebitel s vyřízením stížnosti, může stejným způsobem požádat o její přezkoumání. Žádost o přezkoumání posoudí jednatel zprostředkovatele ve lhůtě podle bodu 5.1.

6. Evidence stížností

6.1 Zprostředkovatel vede evidenci přijatých stížností a způsobu jejich vyřízení. Osobní údaje uvedené ve stížnosti zpracovává pouze za účelem jejího vyřízení a splnění právních povinností; podrobnosti jsou uvedeny v dokumentu Ochrana osobních údajů na www.mmczech.cz.

7. Mimosoudní řešení sporů a orgán dohledu

7.1 Spotřebitel má právo obrátit se na **Finančního arbitra**, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz, který je příslušný k mimosoudnímu řešení sporů mezi spotřebitelem a zprostředkovatelem nebo poskytovatelem spotřebitelského úvěru. Řízení před finančním arbitrem je bezplatné.

7.2 Dohled nad dodržováním povinností zprostředkovatele vykonává **Česká národní banka**, Na Příkopě 864/28, 115 03 Praha 1, www.cnb.cz, na kterou se spotřebitel může obrátit s podnětem.

7.3 Právo spotřebitele obrátit se na soud tím není dotčeno.

8. Závěrečná ustanovení

8.1 Tento reklamační řád je zveřejněn na internetových stránkách www.mmczech.cz a je účinný dnem svého zveřejnění.

8.2 Zprostředkovatel může reklamační řád měnit. Stížnost se posuzuje podle znění účinného v den jejího podání.