

---

## Reklamační řád pro vymáhání pohledávek

Společnost KRUK Česká a Slovenská republika s.r.o., IČO: 247 85 199, se sídlem Československé armády 954/7, 500 03 Hradec Králové, Česká republika, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 33753 (dále jen „Společnost“) vydává tento reklamační řád (dále jen „Reklamační řád“):

|    |                                   |   |
|----|-----------------------------------|---|
| 1. | ÚVODNÍ USTANOVENÍ .....           | 2 |
| 2. | OBSAH A FORMA REKLAMACE .....     | 2 |
| 3. | LHŮTA NA PODÁNÍ REKLAMACE .....   | 2 |
| 4. | ZAČÁTEK ŘÍZENÍ O REKLAMACI .....  | 3 |
| 5. | LHŮTA NA VYŘÍZENÍ REKLAMACE ..... | 3 |
| 6. | VYŘÍZENÍ REKLAMACE .....          | 3 |
| 7. | NÁKLADY SPOJENÉ S REKLAMACÍ ..... | 3 |
| 8. | ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ .....        | 4 |
| 9. | PŘÍLOHY .....                     | 4 |

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád upravuje práva a povinnosti Společnosti a jejích zákazníků při vymáhání pohledávek Společností a v této souvislosti stanovuje postup při podání reklamace zákazníkem a vyřízení reklamace Společností.

Zákazníkem se pro účely Reklamačního řádu rozumí fyzická nebo právnická osoba, vůči které Společnost svým jménem nebo jménem jiného věřitele vymáhá pohledávky (dále jen „Zákazník“).

Reklamací se pro účely Reklamačního řádu rozumí podání Zákazníka, kterým uplatňuje práva z vadného plnění poskytnutého Společností (dále jen „Reklamace“). Zákazník může reklamovat jakékoliv vady činností vykonávaných Společností v souvislosti s vymáháním pohledávek bez dalších podmínek.

Za Reklamaci se pro účely Reklamačního řádu nepovažuje zejména (i) žádost o poskytnutí informace ohledně vymáhané pohledávky, (ii) žádost o jinou informaci nespornového charakteru, (iii) podnět Zákazníka na úpravu nebo zlepšení služeb.

## 2. OBSAH A FORMA REKLAMACE

Reklamace by měla obsahovat (i) jméno a příjmení Zákazníka, příp. jeho obchodní firmu nebo název, (ii) adresu Zákazníka, (iii) rodné číslo nebo datum narození Zákazníka pro případ, kdy Zákazníka nejde jednoznačně identifikovat, příp. IČO, (iv) popis reklamované skutečnosti, (v) označené důkazy, z kterých jednotlivá tvrzení Zákazníka v Reklamaci vycházejí, (vi) Zákazníkem navrhovaný způsob nápravy a (vii) podpis Zákazníka, pokud je Reklamace podávána písemně nebo osobně.

Reklamace může obsahovat i další kontaktní údaje Zákazníka, a to telefonní číslo nebo e-mailovou adresu, které mohou sloužit pro rychlejší vyřízení Reklamace.

Reklamaci může Zákazník podat (i) elektronicky, na e-mailové adrese [info@cz.kruk.eu](mailto:info@cz.kruk.eu) (ii), písemně doručením na adresu Společnosti Československé armády 954/7, 500 03 Hradec Králové, Česká republika, nebo (iii) osobně na adrese Společnosti Československé armády 954/7, 500 03 Hradec Králové, Česká republika.

## 3. LHŮTA K PODÁNÍ REKLAMACE

Reklamaci může Zákazník podat kdykoliv.

#### **4. ZAČÁTEK ŘÍZENÍ O REKLAMACI**

Po přijetí Reklamace vydá Společnost Zákazníkovi písemné potvrzení o tom, kdy Zákazník právo uplatnil, co je obsahem Reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Zákazník požaduje. Pokud je Reklamace uplatněná prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, Společnost je povinná potvrzení o uplatnění reklamace doručit Zákazníkovi ihned. Pokud není možné potvrzení doručit ihned, Společnost ho doručí bez zbytečného odkladu, nejpozději však spolu s dokladem o vyřízení Reklamace. Potvrzení o uplatnění Reklamace se nemusí doručovat, pokud Zákazník může prokázat uplatnění Reklamace jiným způsobem.

*Poučení: Společnost zodpovídá za vady poskytovaných služeb. Spotřebitel má právo na to, aby vada služeb byla bezplatně, včas a řádně odstraněná, pokud se jedná o vadu, kterou je možno odstranit.*

#### **5. LHŮTA K VYŘÍZENÍ REKLAMACE**

Společnost nebo jí pověřený pracovník rozhodne o Reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamace, pokud se Společnost se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

Podmínkou pro běh lhůt však je, že Zákazník k vyřízení reklamace poskytl Společnosti požadovanou potřebnou součinnost.

#### **6. VYŘÍZENÍ REKLAMACE**

Společnost vydá Zákazníkovi písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně informace o nápravě, případně písemné odůvodnění zamítnutí Reklamace, a to formou dopisu nebo e-mailu na adresu, kterou Zákazník v Reklamaci uvedl, a to nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamace.

Vyřízením Reklamace není dotčeno právo Zákazníka na náhradu škody.

Společnost vede evidenci o Reklamacích, kterou je povinna předložit na požádání orgánu dozoru k nahlédnutí.

#### **7. NÁKLADY SPOJENÉ S REKLAMACÍ**

Společnost nese náklady, které jí v souvislosti s vyřízením Reklamace vznikly.

Náklady spojené s podáním Reklamace nese Zákazník, který Reklamaci podal.

## 8. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

Vztahy mezi Společností a Zákazníkem týkající se Reklamace se řídí aktuálně účinným Reklamačním řádem. Společnost je oprávněna jednostranně měnit Reklamační řád, přičemž nové znění je účinné jeho zveřejněním na webových stránkách Společnosti na adrese [www.cz.kruk.eu](http://www.cz.kruk.eu).

Právní vztahy mezi Společností a Zákazníkem výslovně neupravené tímto Reklamačním řádem se řídí příslušnými ustanoveními případných smluvních ujednání uzavřených mezi Společností a Zákazníkem a všeobecně závaznými právními předpisy České republiky.

Při zpracování osobních údajů Společnost postupuje výhradně v souladu s platnou legislativou, zejména pak v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 ("GDPR"). Informace týkající se práv subjektu osobních údajů a podmínek zpracování osobních údajů jsou k dispozici na webových stránkách Společnosti na adrese <https://cz.kruk.eu/ochrana-osobnich-udaju>.

Pokud se Zákazník domnívá, že Společnost porušila všeobecně závazné právní předpisy, může se obrátit znovu na Společnost, nebo na Finančního arbitra, který je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, nebo na soud.

Internetová adresa Finančního arbitra je [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz). Adresa Kanceláře finančního arbitra je Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, telefonický kontakt je +420 257 042 070 a e-mailový kontakt je [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz).

Společnost je povinná tento Reklamační řád zpřístupnit nejpozději v den jeho účinnosti.

Zodpovědnost za činnosti definované v tomto Reklamačním řádu je na jednateli Společnosti, který může pověřit vykonáním jednotlivých úkonů zaměstnance Společnosti.

Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách Společnosti na adrese [www.cz.kruk.eu](http://www.cz.kruk.eu).

Reklamační řád je Zákazníkovi dostupný i na kontaktní adrese Společnosti: KRUK Česká a Slovenská republika s.r.o., Československé armády 954/7, 500 03 Hradec Králové, Česká republika.

## 9. PŘÍLOHY

Příloha č. 1 – Potvrzení o přijetí reklamace

Příloha č. 2 – Potvrzení o vyřízení reklamace

Příloha č. 1 – Potvrzení o přijetí reklamace

**Potvrzení o přijetí reklamace**

Společnost KRUK Česká a Slovenská republika s.r.o., Československé armády 954/7, 500 03  
Hradec Králové, IČ: 247 85 199

**p o t v r z u j e**

přijetí reklamace dne XY.XY.XYXY.

Číslo reklamace:

Osoba podávající reklamaci

Jméno a příjmení:

Popř. obchodní firma nebo název

Datum narození/IČO:

Adresa bydliště/sídlo:

Číslo smlouvy/smluv:

Popis reklamované skutečnosti:

Způsob vyřízení reklamace:

Společnost KRUK Česká a Slovenská republika s.r.o. prověří všechny skutečnosti tvrzené v reklamaci a na základě zjištění, vyřídí reklamaci zákonným způsobem.

Poučení Osoby podávající reklamaci podle Občanského zákoníku:

Pokud jde o vadu, kterou lze odstranit, má osoba podávající reklamaci právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Společnost KRUK Česká a Slovenská republika s.r.o. je povinna vadu bez zbytečného odkladu odstranit.

Příloha č. 2 – Potvrzení o vyřízení reklamace

### Potvrzení o vyřízení reklamace

Společnost KRUK Česká a Slovenská republika s.r.o., Československé armády 954/7, 500 03 Hradec Králové, IČ: 247 85 199

### **p o t v r z u j e**

vyřízení reklamace dne XY.XY.XYXY.

Číslo reklamace:

Osoba podávající reklamaci

Jméno a příjmení:

popř. obchodní firma nebo název

Datum narození/IČO:

Adresa bydliště/sídlo:

Číslo smlouvy/smluv:

Vyhodnocení reklamace:

- ☐ oprávněná  
☐ neoprávněná

Zdůvodnění/přijatá opatření:

.....  
.....  
.....

Jméno a příjmení: Eva Skořepová – zaměstnanec pověřený vyřízením reklamace

Podpis:

Pokud se domníváte, že Společnost porušila všeobecně závazné právní předpisy, můžete se obrátit znovu na naši Společnost, na Kancelář finančního arbitra nebo jiné orgány.

Adresa Kanceláře finančního arbitra je Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, telefonický kontakt je **+420 257 042 070** a e-mailový kontakt je [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz).