

Pro účely tohoto reklamačního řádu se použijí následující definované výrazy:

„**Zákazník**“ je spotřebitel, který uzavřel s FCE smlouvu o spotřebitelském úvěru, případně jednal s FCE o jejím uzavření

„**FCE**“ je FCE Credit, s.r.o., IČO: 256 15 564, se sídlem Karolinská 654/2, Praha 8 – Karlín, PSČ: 186 00, zapsaná v obchodní rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 55034

„**Prodejce**“ je zprostředkovatel, prostřednictvím kterého byla uzavřena smlouva o spotřebitelském úvěru mezi Zákazníkem a FCE

„**Reklamace**“ je forma uplatnění práv Zákazníka z odpovědnosti FCE za porušení jejích povinností ze závazkového vztahu, případně právních předpisů (například nedodržení smluvních podmínek či právních předpisů)

„**Stížnost**“ je možné podat především v případech, kdy se Zákazník domnívá, že FCE či jejím jménem jednající Prodejce nedodrželi pravidla jednání či vystupování, případně k formě a obsahu poskytnutých informací

„**Podání**“ zahrnuje Reklamací i Stížností pro účely těchto Pravidel vyřizování reklamací a stížností.

Každý Zákazník FCE má právo vyjádřit svou nespokojenost s poskytovanými produkty, službami, chováním zaměstnanců FCE, nebo Prodejce, a to formou Podání zasláno na adresu [FCE](#). Tento předpis upravuje způsob komunikace Zákazníka a FCE v takových případech.

V případě, že ze zaslání komunikace Zákazníka nebude zřejmé, že se jedná o Reklamací či Stížnost, může být posuzována jako podnět, žádost či návrh ke zlepšení.

I. NÁLEŽITOSTI PODÁNÍ

Aby FCE mohla Podání co nejlépe vyřídit, musí obsahovat následující informace o Zákazníkovi a předmětu Podání:

- jméno, příjmení, případně datum narození u fyzické osoby nebo název obchodní firmy a IČO u fyzické osoby podnikající či právnické osoby; dále kontaktní adresu, případně telefonický kontakt pro urychlení a zjednodušení komunikace mezi Zákazníkem a FCE;
- pokud má Zákazník uzavřenu smlouvu s FCE, pak číslo smlouvy, které se podání týká;
- VIN motorového vozidla, pokud je již známo;
- vylíčení podstatných údajů o předmětu Podání s doložením relevantní dokumentace;

FCE může vyzvat Zákazníka k doplnění dalších skutečností či dokumentů a v případě, že Zákazník tyto nedoplní, FCE vyřídí Stížnost v rozsahu, který FCE předložené skutečnosti umožní.

II. ZPŮSOB PODÁNÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ

FCE přijímá Reklamací a stížností zpravidla v písemné formě, Zákazník může Podání uplatnit jedním z následujících způsobů:

- písemně na adresu sídla FCE: FCE Credit, s.r.o., Karolinská 654/2, 186 00 Praha 8;
- e-mailem na adresu creditcz@ford.com;
- prostřednictvím webového formuláře na adrese www.ford.cz/Financovani/KontaktujteNas
- telefonicky na telefonním čísle: +420 234 650 111

Všechna Podání FCE eviduje v interním systému v elektronické formě.

III. LHŮTY K PODÁNÍ, JEHO VYŘÍZENÍ A ZPŮSOB INFORMOVÁNÍ ZÁKAZNÍKA

FCE doporučuje Podání učinit bez zbytečného odkladu poté, co nastanou důvody pro jeho podání.

FCE je povinna Podání prošetřit a v případě potřeby si vyžádat stanovisko dalších osob, kterých se případně Podání týká.

Lhůta pro vyřízení Podání činí maximálně 30 kalendářních dnů od data přijetí podání FCE.

Pokud není možné Stížnost vyřídit v uvedené lhůtě, je Zákazník informován o aktuálním stavu řešení a o předpokládané konečné lhůtě vyřízení.

O způsobu vyřízení Podání ze strany FCE bude Zákazník informován písemně poštou, případně osobně. Náklady spojené s vyřizováním Podání uplatněných Zákazníky nese FCE. FCE jakožto poskytovatel úvěru však nevyřizuje reklamací týkající se technického stavu financovaného vozidla a jeho případných vad.

III. MOŽNOSTI MIMOSOUDNÍHO ŘEŠENÍ SPORU A ORGÁNY DOHLEDU

Zákazník má právo, zejména je-li nespokojen se způsobem vyřízení svého Podání, kontaktovat příslušný orgán pro tzv. mimosoudní řešení sporů. Tímto orgánem je:

1. **Finanční arbitř ČR**, Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1 Tel.: +420 257 042 070, ID datové schránky: qr9ab9x, e-mail: arbitr@finarbitr.cz (www.finarbitr.cz) pro oblast finančních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrování, ve znění pozdějších předpisů, tj. zejména pro spory týkající se poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru.
2. nebo subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu a zveřejněný na jeho internetových stránkách (www.mpo.cz) v případech, kdy není dána působnost finančního arbitra.

Zákazník se také může obrátit na **Českou národní banku**, Sekci dohledu nad finančním trhem II, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1 Tel.: +420 224 411 111, Fax: +420 224 412404. Dotazy či podněty vůči České národní bance lze podat písemně nebo elektronicky prostřednictvím výše uvedené poštovní adresy a telefonního čísla, případně prostřednictvím formuláře dostupného na webových stránkách: www.cnb.cz/cs/o_cnb/formular_obecny_dotaz/obecny_dotaz.html.

V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem a je zveřejněn na webových stránkách FCE (www.fordcredit.cz) a nabývá účinnosti dnem 1.10.2017.