



# Reklamační řád

Reklamační řád pro p2p Zápůjčky (dále jen „Sazebník“) administrované společností Lucrum Credit Czech s.r.o. se sídlem Praha 2 – Nové Město, Hálkova 1643/5, PSČ 120 00, IČO: 030 83 977, DIČ CZ03083977, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, Spisová značka C 227156, (dále jenom „Administrátor“) kontaktní tel.: +420 776 486 700, e-mail: info@skyloan.cz, web: www.skyloan.cz, korespondenční adresa: P.O.Box 535, 110 00 Praha. Reklamační řád upravuje způsob komunikace mezi klientem v roli zapůjčitele nebo vydlužitele, (dále jen „stěžovatel“) a Společností v případech, kdy se stěžovatel domnívá, že Společnost nedodržela podmínky sjednané ve Všeobecných obchodních podmínkách (dále jen VOP) nebo nesplnila povinnosti plynoucí z příslušných zákonů<sup>1</sup>. Reklamační řád odpovídá platným právním předpisům<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Například zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku; zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele; z. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

<sup>2</sup> Zejména zákonu č. 370/2017 sb., o platebním styku; vyhlášce č. 7/2018, o některých podmínkách výkonu činnosti platební instituce, správce informací o platebním účtu, poskytovatele platebních služeb malého rozsahu, instituce elektronických peněz a vydavatele elektronických peněz malého rozsahu a Obecným pokynům vyřizování stížností pro odvětví cenných papírů a bankovníctví (JC 2014 43).

### 1.1. Způsob podávání reklamace a stížnosti

Společnost přijímá reklamace pouze v písemné formě. V písemné formě jsou reklamace přijímány prostřednictvím dopisu na adresu P.O.BOX 535 – Lucrum Credit, 110 00 Praha 1, nebo elektronicky na adresu hrnciar@skyloan.cz. Odpovědným pracovištěm za vyřizování reklamací je ombudsman společnosti. Pro podání stížnosti se uplatní stejné podmínky a postupy jako v případě reklamace.

### 1.2. Náležitosti reklamace

Reklamace, kterou podává stěžovatel, musí obsahovat následující: jméno a příjmení stěžovatele nebo název právnické osoby, jméno a příjmení oprávněné osoby jednat jménem stěžovatele, který reklamaci podává, číslo smlouvy, ke které se reklamace nebo stížnost vztahuje, přesný důvod reklamace/stížnosti, číslo a e-mailovou adresu stěžovatele. Dále je vhodné k reklamaci doložit relevantní skutečnosti ve formě příloh.

### 1.3. Výjimky z přijetí reklamace

Společnost reklamaci nemůže přijmout, pokud nebyl dodržen způsob, forma nebo náležitosti podání reklamace, a to ani v dodatečně lhůtě, kterou Společnost stěžovateli poskytla pro doplnění nebo opravu podání, pokud ve věci samé bylo zahájeno řízení před soudem, rozhodcem nebo finančním arbitrem, nebo již soud, rozhodce či finanční arbitr ve věci rozhodl nebo pokud již uplynuly promlčecí lhůty, nebo uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů.

### 1.4. Lhůty pro uplatnění reklamace

Reklamaci je však stěžovatel povinen podat nejpozději do 12 měsíců ode dne uskutečnění daného obchodu.

### 1.5. Lhůty pro vyřízení reklamace

Reklamace bude vyřízena Společností ve lhůtě do 30 dnů ode dne doručení reklamace.

### 1.6. Způsob vyřízení reklamace

Reklamaci řeší ombudsman společnosti. Stěžovatel bude informován o způsobu vyřízení reklamace písemně na korespondenční adresu nebo emailovou adresu. Společnost průběžně zaznamenává a analyzuje údaje o vyřizování stížností s cílem zabezpečit identifikaci a řešení případných opakujících se nebo systémových problémů a možných právních a provozních rizik. Společnost identifikuje důvody stížností a identifikuje, zdali je jejich původcem nastavení systému a procesů ve společnosti nebo externí faktor. Společnost výsledky analýzy stížností zapracovává do jednotlivých procesů a fungování produktů společnosti. Implementace nápravných opatření: V případě interního původce problému Společnost implementuje nápravná opatření ve formě úpravy procesu nebo vnitřních norem (pravidel).



skyloan je obchodní značka společnosti:  
Lucrum Credit Czech s.r.o.  
Hálkova 1643/5  
120 00 Praha 2  
Česká republika

00 420 776 486 700  
info@lucrumcredit.cz  
www.lucrumcredit.cz  
IČO 030 83 977

V případě externího původce problému Společnost navrhne adekvátní způsoby omezení rizik do budoucna.