

BMW Financial Services

Reklamační řád společnosti BMW Financial Services Czech Republic s.r.o.



Tento reklamační řád upravuje způsob přístupu k Vaší stížnosti a reklamaci. Naše společnost si vždy zakládala na přátelské spolupráci s jasnými pravidly. Jestliže, proto došlo z naší strany k nějakému pochybení, neváhejte se na nás obrátit.

Stížnost je podání, kterým klient vyslovuje nesouhlas nebo nespokojenost s postupem, rozhodnutím, jednáním nebo chováním společnosti BMW Financial Services Czech Republic s.r.o. a/nebo jejích zástupců a domáhá se sjednání nápravy. **Reklamační** je podání, kterým klient poukazuje na vadu služby poskytnuté BMW Financial Services Czech Republic s.r.o. a domáhá se nápravy vady nebo jejího následku. Pro zjednodušení budeme pro reklamaci i stížnost dále používat pouze slovo "reklamační".

Způsob podání a obsahové náležitosti

Reklamaci nám můžete doručit následujícími způsoby:

- Telefonicky: zavoláním na klientskou linku: +420 296 330 555.
- Poštou: BMW Financial Services Czech Republic s.r.o. Bucharova 2817/13, 158 00 Praha 5.
- E-mailem na adresu: info@bmwfs.cz.
- Osobně v sídle společnosti. Pracovník s Vámi sepiše písemný záznam o reklamaci.

Reklamační by měla obsahovat níže uvedené náležitosti:

1. Vaše identifikační údaje: jméno, příjmení, datum narození, adresu.
2. Číslo smlouvy.
3. Popis skutečností, které klienta vedou k podání reklamační. K reklamaci prosím přiložte také doklady, které ji mohou jednoznačně určit a které potvrdí, že je oprávněná (ověření vaší reklamační se tímto urychlí).
4. Podpis klienta v případě písemné formy reklamační.
5. Případně telefonický či e-mailový kontakt pro zjednodušení vzájemné komunikace.

V případě, že posíláte reklamační e-mailem, zašlete nám ji prosím z e-mailové adresy, kterou jste uvedli v žádosti o financování. Reklamaci je nezbytné podat bez zbytečného odkladu poté, co zjistíte důvody pro reklamační, nejlépe do 3 měsíců od chvíle, kdy se pochybení stalo.

Nejpozději však můžete reklamační uplatnit během 3 let, v jiném případě bude reklamační promlčená.

Vyřízení reklamační

Abyste měli jistotu, že o Vaší reklamaci víme, potvrdíme Vám její přijetí stejným způsobem, jakým jste reklamaci podali. Můžeme se ale spolu domluvit i jinak.

Vaši reklamaci vyřídíme do 30 dnů od přijetí. Během práce na reklamaci Vás můžeme požádat o nějaké doplnění nebo upřesnění. Doba, během které budete reklamaci upřesňovat a doplňovat, se do lhůty pro vyřízení reklamační nezapočítává. Pokud není možné reklamaci uzavřít v uvedené lhůtě, budeme Vás informovat o aktuálním stavu řešení, důvodech prodloužení a o předpokládané konečné lhůtě vyřízení.

Zprávu o vyřešení reklamační Vám doručíme vždy písemně, ať už e-mailem nebo dopisem. Při vyřizování reklamační se podíváme na to, jestli je reklamační oprávněná, nebo ne. Ve zprávě o vyřešení reklamační najdete:

- Rozhodnutí, jestli je reklamační oprávněná.
- Zdůvodnění našeho rozhodnutí.
- Poučení o tom, co můžete dělat, když s naším rozhodnutím nesouhlasíte.

Co dělat, když s vyřízením reklamační nebudete spokojeni

Pokud s výsledkem vyřízení Vaší reklamační nebudete spokojeni, můžete podat bez zbytečného odkladu písemnou žádost o prošetření vyřízení reklamační.

Ode dne, kdy nám odvolání pošlete, máme na jeho vyřízení opět 30 dnů. Za podání, odvolání a vyřízení reklamační nám neplatíte žádné poplatky.

Reklamaci od Vás nepřijmeme, když:

- Uplynula promlčecí lhůta.
- Vaši podobnou reklamaci nebo stížnost už vyřizujeme.
- Soud ve věci zahájil soudní řízení, rozhodl o ní nebo o věci proběhlo rozhodčí řízení nebo řízení u finančního arbitra.

Tento reklamační řád platí a nabývá účinnosti 15.1.2020. Reklamační řád najdete na našich webových stránkách www.bmwfs.cz a je k nahlédnutí v sídle společnosti.