



## Reklamační řád

Platný od 01. 06. 2024

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 jejich zástupců a domáhá se sjednání nápravy.

Reklamacie 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.

### Způsob podání a obsahové náležitosti

#### Reklamacie či stížnost 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](mailto:info@bmwfs.cz).
- Osobně v sídle společnosti. Pracovník s Vámi sepíše písemný záznam o reklamaci.

#### Reklamacie či stížnost by měla obsahovat níže uvedené náležitosti:

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

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

Nejpozději však můžete reklamaci či stížnost uplatnit během 3 let, v jiném případě bude reklamacie či stížnost promlčená.

### Za vyřízení reklamace nám neplatíte žádné poplatky.

#### Vyřízení reklamace či stížnosti

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

V případě, že se jedná o reklamaci ze strany spotřebitele, máme zákonnou povinnost tuto reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dní. Ovšem i v případě ostatních reklamací a stížností uděláme vše pro to, abychom Vám odpověděli do 30 dní. Během práce na reklamaci či stížnosti Vás můžeme požádat o nějaké doplnění nebo upřesnění. Doba, během které budete reklamaci či stížnost upřeshňovat a doplňovat, se do lhůty pro vyřízení reklamace či stížnosti nezapočítává.

Pokud není možné reklamaci či stížnost uzavřít v uvedené lhůtě, budeme Vás informovat o aktuálním stavu řešení, důvodech prodloužení a o předpokládané konečné lhůtě vyřízení (toto se netýká reklamací ze strany spotřebitele, u kterých lhůtu 30 dní pro vyřízení reklamace nelze bez domluvy se spotřebitelem překročit).

Zprávu o vyřešení reklamace či stížnosti Vám doručíme vždy písemně, ať už e-mailem nebo dopisem. Při vyřizování reklamace či stížnosti se podíváme na to, jestli je reklamace či stížnost oprávněná, nebo ne.

**Ve zprávě o vyřešení reklamace či stížnosti najdete:**

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

**Reklamaci či stížnost 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.

**Co dělat, když s vyřízením reklamace či stížnosti nebudete spokojeni.**

**A. Mimosoudní řešení sporů**

V případě, že jako spotřebitel nejste spokojeni s výsledkem reklamace či stížnosti či v případě jiného spotřebitelského sporu mezi Vámi a společností BMW Financial Services Czech Republic s.r.o. se můžete obrátit na příslušný orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:

**1. Ohledně spotřebitelských úvěrů**

Spory mezi spotřebitelem jako dlužníkem a poskytovatelem jako věřitelem z úvěrové smlouvy lze také řešit mimosoudní cestou prostřednictvím finančního arbitra ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)). Spory mezi spotřebitelem a poskytovatelem ze smluv, které byly uzavřeny spolu či v souvislosti s úvěrovou smlouvou (pojištění vozidla, správa vozidla) lze také řešit mimosoudní cestou prostřednictvím České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

**2. Ohledně pojištění**

Spory mezi spotřebitelem a pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem ze sjednaného pojištění vozidla lze také řešit mimosoudní cestou prostřednictvím České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

**B. Orgán dohledu**

V případě nespokojenosti s výsledkem reklamace či stížnosti či v jiné souvislosti s úvěrovou smlouvou se rovněž můžete obrátit na orgán dohledu nad činností společnosti BMW Financial Services Czech Republic s.r.o., kterým je ohledně spotřebitelských úvěrů (tj. plnění povinností podle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru) a ohledně pojištění (tj. plnění povinností podle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění) Česká národní banka (ČNB).

Tento reklamační řád platí a nabývá účinnosti 01. 06. 2024. Reklamační řád najdete na našich webových stránkách [www.bmwfs.cz](http://www.bmwfs.cz) a je k nahlédnutí v sídle společnosti.