

# INFORMACE TÝKAJÍCÍ SE ZPROSTŘEDKOVATELE SPOTŘEBITELSKÉHO ÚVĚRU

Tyto informace jsou poskytovány společností FAST ČR, a.s. (dále jen „společnost“) jako samostatným zprostředkovatelem spotřebitelského úvěru v souladu s § 93 zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru (dále jen „zákon“):

- a) Společnost je samostatným zprostředkovatelem spotřebitelského úvěru  
b) Kontaktní údaje Společnosti jsou:

**FAST ČR, a.s.**, se sídlem Říčany, U Sanitasu 1621, PSČ 251 01, IČ: 24777749,  
poštovní adresa pro doručování: U Sanitasu 1621, 251 01 Říčany  
Tel: +420 323 204 111  
E-mail: info@planeo.cz  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, pod sp. zn. B 7977

Společnost zastupuje tyto poskytovatele spotřebitelských úvěrů:

**HOME CREDIT**, se sídlem Nové sady 996/25, Brno,  
PSČ: 602 00, IČ:26978636  
poštovní adresa pro doručování: Nové sady 996/25,  
Brno, PSČ: 602 00

Tel: +420 542 100 100  
E-mail: info@homecredit.cz

**COFIDIS**, se sídlem Bucharova 1423/6, Praha 5, PSČ:  
158 00, IČ:27179907  
poštovní adresa pro doručování: Bucharova 1423/6,  
Praha 5, PSČ: 158 00

Tel: +420 234 120 120  
E-mail: informace@cofidis.cz

**AS INBANK**, se sídlem Lazarská 13/8, Praha 2,  
PSČ: 120 00, IČ:14028999  
poštovní adresa pro doručování: Lazarská 13/8,  
Praha 2, PSČ: 120 00

Tel: +420 226 288 988  
E-mail: info@inbank.cz

- c) Informace o registru, kde je možno ověřit oprávnění k činnosti Zprostředkovatele, registrační číslo a postup ověření registrace zprostředkovatele v registru: Registr ČNB <http://www.cnb.cz/cnb/jerrrs>

- d) Společnost při výkonu své zprostředkovatelské činnosti neposkytuje spotřebiteli radu podle § 85 odst. 1 zákona.  
e) Je zakázáno svázat uzavření smlouvy o zprostředkování spotřebitelského úvěru s jakoukoli doplňkovou službou.  
f) Společnost nezprostředkovává spotřebitelské úvěry na bydlení.  
g) Spotřebitel nehradí Společnosti za její činnost žádnou odměnu. Zprostředkovatel nesmí současně pobírat odměnu nebo pobídku od spotřebitele i od poskytovatele nebo třetí osoby.

## SYSTEM VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ

Reklamacie a stížnosti zákazníků nebo jiných osob na činnost Společnosti nebo jejích pracovníků se vyřizují podle následujících pravidel: Reklamacie se rozumí jakékoli sdělení zákazníka poukazující na to, že Společnost nebo její pracovníci porušili své povinnosti při zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo své povinnosti splnili v nedostatečném rozsahu, v nedostatečné kvalitě anebo s jakoukoli jinou vadou, bez ohledu na to, zda zákazník s tímto sdělením uplatňuje jakékoli právo.

Stížností se rozumí jakékoli jiné sdělení zákazníka nebo jiné osoby poukazující na jakýkoli nedostatek v činnosti Společnosti, jejích pracovníků anebo jakékoli jiné vyjádření nespokojenosti zákazníka nebo jiné osoby se Společností.

Společnost přijímá stížnosti či reklamacie učiněné jakoukoli formou. Upřednostňuje se však písemná forma včetně elektronické. Stížnosti lze podat rovněž osobně na jakémkoliv prodejní Společnosti. Přijetí stížnosti či reklamacie společnost stěžovateli potvrdí způsobem, kterým byla stížnost či reklamacie podána, ledaže stěžovatel požádá o potvrzení jiným způsobem.

Ze stížnosti či reklamacie by mělo být zřejmé:

- a) kdo ji podává (stěžovatel)  
b) kontaktní údaje stěžovatele  
c) jaké věci se týká  
d) v čem spočívá tvrzené pochybení Společnosti, jejího pracovníka, vázaného zástupce nebo jeho pracovníka  
e) čeho se stěžovatel domáhá a měla by být (není-li činěna osobně nebo telefonicky) podepsána a datována  
vyřizují se však i stížnosti anonymní. Ke stížnosti či reklamaci musí být připojeny doklady, které se reklamacie či stížnosti týkají. Stížnosti a reklamacie vyřizuje pověřené oddělení Společnosti. V případě stížnosti nebo reklamacie týkající se činnosti pověřeného oddělení Společnosti vyřizuje stížnosti a reklamacie představenstvo Společnosti. Stížnost či reklamaci nesmí vyřizovat (rozhodnout o ní) žádný pracovník společnosti, který se jakkoli přímo podílel na vzniku okolností, proti nimž stížnost či reklamacie směřuje. To nevylučuje, aby takový pracovník podal ke stížnosti či reklamaci své vyjádření.

Reklamacie či stížnost budou vyřízeny nejpozději do 30 dnů od jejich podání. V téže lhůtě bude stěžovatel o způsobu vyřešení reklamacie či stížnosti vyzooměn. Tato lhůta se však prodlužuje o dobu, po kterou trvalo doplňování či objasňování reklamacie či stížnosti v případě, že byla původně nejasná, nesrozumitelná, nečitelná, nebylo-li zřejmé, čeho se týká anebo trpěla-li jinou vadou, pro kterou ji nebylo možno původně vyřídit. O způsobu vyřízení reklamacie či stížnosti bude stěžovatel vyzooměn písemnou nebo elektronickou formou, ledaže požádá o vyzoomění jiným způsobem.

## MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

Případné spory se společností jako zprostředkovatelem úvěru je možné řešit soudně nebo mimosoudně, prostřednictvím finančního arbitra. Finanční arbitřer je podle § 1 odst. 1 písm. c) zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrování, příslušný mimo jiné i k rozhodování sporu spadajícího jinak do pravomoci českých soudů, jedná-li se o spor mezi spotřebitelem a zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru.

Kancelář finančního arbitra lze kontaktovat osobně nebo poštou na adrese Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1; tel. + 420 257 042 070, email: arbitr@finarbitr.cz, prostřednictvím datové schránky s ID qr9ab9x. Bližší informace o mimosoudním řešení sporů prostřednictvím finančního arbitra lze najít na internetových stránkách finančního arbitra <http://www.finarbitr.cz>.

## ORGÁN DOHLEDU

Dohled nad činností Společnosti jako zprostředkovatele spotřebitelských úvěrů vykonává v souladu se zákonem Česká národní banka o žádosti Společnosti o udělení oprávnění k výkonu činnosti zprostředkovatele spotřebitelského úvěru.