

## INFORMACE TÝKAJÍCÍ SE VÁZANÉHO ZÁSTUPCE ZPROSTŘEDKOVATELE SPOTŘEBITELSKÉHO ÚVĚRU

Tyto informace jsou poskytovány v souladu s § 93 zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru (dále jen „zákon“) vázaným zástupcem (Společnost) samostatného zprostředkovatele spotřebitelského úvěru společnosti FAST ČR a.s. (Zprostředkovatel):

- a) Společnost je vázaným zástupcem samostatného zprostředkovatele spotřebitelského úvěru
- b) Kontaktní údaje Společnosti jsou:

### **Vázaný zástupce**

**Jméno: ELEKTRO EFEKT s. r. o.**

**Adresa: Sportovní 783, 339 01 Klatovy**

**IČ: 25222228**

Tel: +420 376 322 653

E-mail: [info@elektroefekt.cz](mailto:info@elektroefekt.cz)

Společnost zastupuje tohoto zprostředkovatele spotřebitelských úvěrů:

### **Zprostředkovatel:**

**FAST ČR, a.s.**, se sídlem Praha 10, Černokostelecká 2111, PSČ 100 00, IČ: 26726548,

poštovní adresa pro doručování: Černokostelecká 1621, 251 01 Říčany u Prahy,

Tel: +420 323 204 111

E-mail: [info@planeo.cz](mailto:info@planeo.cz)

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, pod sp. zn. B 7977

a zprostředkovává spotřebitelské úvěry pro tyto poskytovatele spotřebitelských úvěrů:

### **Poskytovatelé:**

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE (která v ČR užívá obchodní značku Hello bank!) se sídlem

bulevard Haussmann 1, 750 09 Paříž, Francie, IČ: 03814742

poštovní adresa pro doručování: Karla Engliše 3208/5, 150 00 Praha 5

Tel: +420 257 080 080

E-mail: [hellobank@hellobank.cz](mailto:hellobank@hellobank.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/jerrs>
- d) Společnost při výkonu své zprostředkovatelské činnosti neposkytuje spotřebiteli radu podle § 85 odst. 1 zákona.
- e) Je zakázáno svázat zavření 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.

## SYSTÉM VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ

Reklamacie a stížnosti zákazníků nebo jiných osob na činnost Společnosti nebo jejích pracovníků, se vyřizují podle následujících pravidel:

Reklamací 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, vázaných zástupců nebo jejich 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 prodejně Společnosti nebo u Zprostředkovatele. Přijetí stížnosti či reklamacie Společnost nebo Zprostředkovatel potvrdí stěžovateli způsobem, kterým byla stížnost či reklamacie podána, ledaže stěžovatel požádal 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 tým pověřené oddělení Společnosti. V případě stížnosti nebo reklamacie týkající se činnosti pověřeného oddělení Společnosti vyřizuje stížnosti a reklamacie Zprostředkovatel. 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 nevyklučuje, 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 vyrozuměn. 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 vyrozuměn písemnou nebo elektronickou formou, ledaže požádá o vyrozumění jiným způsobem.

### MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

Případné spory se společností jako zprostředkovatelem úvěru je možné řešit soudně nebo mimosoudně, prostřednictvím finančního arbitra. Finanční arbitr je podle § 1 odst. 1 písm. c) zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, 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](mailto: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 [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).

**ORGÁN DOHLEDU**

Dohled nad činností Společnosti jako vázaného zástupce zprostředkovatele spotřebitelských úvěrů vykonává v souladu se zákonem Česká národní banka.