

**Reklamační řád  
společnosti  
Reticulum Recovery, a.s.**

Aktualizováno dne 11.09.2024

1. Každý je oprávněn podat stížnost nebo reklamaci vůči postupu Společnosti nebo jejích pracovníků.
2. Předmětem stížnosti může být jakákoliv činnost, služba nebo jednání Společnosti nebo jejích pracovníků.
3. Stížnost je možno podat kdykoliv.
4. Stížnost je možno podat jakýmkoliv doložitelným způsobem, zejména však:
  - a) Osobně: Na adrese sídla Společnosti Sokolovská 394/17, Karlín, 186 00 Praha 8 nebo pobočky na adrese Palackého 75/21, 779 00 Olomouc
  - b) Písemně: Na stejnou adresu prostřednictvím poštovních služeb.
  - c) E-mailem: Na elektronickou adresu stížností a reklamací, [info@reticulum.eu](mailto:info@reticulum.eu)
  - d) Telefonicky: Na telefonní číslo Společnosti +420 220 303 010 nebo +420 585 750 420
5. Kontaktní osoba pro dlužníky: Mgr. Vratislav Šamaj; email: [vratislav.samaj@reticulum.eu](mailto:vratislav.samaj@reticulum.eu), tel: +420 585 750 420
6. Podání stížnosti a vyřízení stížnosti je bezplatné.
7. Stížnost musí obsahovat:
  - a) Jméno a kontaktní údaje dlužníka.
  - b) Popis problému nebo důvodu stížnosti/reklamace.
  - c) Požadované řešení nebo nápravu situace.
8. Společnost je povinna potvrdit stěžovateli přijetí stížnosti nejpozději do 3 pracovních dnů od jejího obdržení.
9. Stížnost bude vyřízena do 14 dnů od jejího obdržení, ve výjimečných případech se lhůta prodlužuje na 30 dnů, o čemž bude stěžovatel vyrozuměn ve lhůtě 14 dnů.
10. Odpověď na stížnost Vám bude sdělena způsobem, jakým byla podána stížnost, pokud nepožádáte o jiný způsob sdělení.
11. Odpověď na stížnost bude obsahovat:
  - a) Zda byla stížnost shledána oprávněnou,
  - b) Zdůvodnění závěru o oprávněnosti,
  - c) Jaká zjištění byla při prověřování učiněna,
  - d) Pokud byla stížnost oprávněná, jaká opatření byla přijata k nápravě.
12. Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti Společností, je oprávněn obrátit se:
  - a) za účelem mimosoudního řešení sporu na Kancelář finančního arbitra na adrese Legerova 1581/69, Praha 1, E-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz), ID datové schránky: qr9ab9x,
  - b) za účelem prověření postupu Společnosti na orgán dohledu, kterým je: Česká národní banka, Na Příkopě 864/28, Praha 1, E-mail: [podatelna@cnb.cz](mailto:podatelna@cnb.cz), ID datové schránky: 8tgaiej.