

STÍŽNOSTNÍ A REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO SPOTŘEBITELE

1) Kdy se na nás můžete obrátit se svou stížností?

Na Toyota Financial Services Czech s.r.o. („**TFSCZ**“) se jako spotřebitel se svou stížností můžete obrátit vždy, když se domníváte, že ze strany TFSCZ či jejích zaměstnanců a případně i ze strany zprostředkovatele spotřebitelského úvěru a jeho zaměstnanců došlo k porušení Vašich právem chráněných zájmů, a chcete TFSCZ požádat, aby zjednala nápravu. Takovýto svůj požadavek můžete uplatnit formou písemné stížnosti.

Za stížnost TFSCZ nepovažuje taková podání, kterými se budete dožadovat pouze poskytnutí informací či kterými se nebudete ničeho domáhat (půjde např. o podněty k vylepšení služeb, upozornění na chyby, nedostatky systému atd.). TFSCZ se bude samozřejmě zabývat i takovýmito podáními, ale nepoužije se pro ně tento stížnostní řád.

2) Jakým způsobem můžete podat svou stížnost?

Svou stížnost můžete podat pouze písemně, a to:

- a. **elektronicky emailem či datovou schránkou**, a to tak, že uvedete informace uvedené v bodu 3) tohoto Stížnostního a reklamačního řádu, nejlépe na Formuláři podání stížností, který naleznete na internetových stránkách TFSCZ www.toyotafinance.cz, a svou stížnost zašlete na emailovou adresu toyotafinance@toyotafinance.cz či do datové schránky, ID schránky ppptsyve,
- b. **poštou**, a to tak, že uvedete informace uvedené v bodu 3) tohoto Stížnostního a reklamačního řádu, nejlépe na Formuláři podání stížností, který naleznete na internetových stránkách TFSCZ www.toyotafinance.cz, a svou stížnost zašlete na adresu Toyota Financial Services Czech, s.r.o., Bavorská 2662/1, 155 00 Praha 5.

3) Co má stížnost obsahovat?

Při podávání stížnosti uveďte zejména:

- a. své jméno a příjmení, datum narození,
- b. číslo své smlouvy o spotřebitelském úvěru nebo jinou identifikaci právního vztahu, o který se jedná,
- c. samotnou stížnost, tedy o co se jedná, popis toho, co se stalo, v čem spatřujete porušení svých práv,
- d. čeho se domáháte.

Ke stížnosti, kterou TFSCZ zasíláte, vždy přiložte dokumenty prokazující Vaše tvrzení a další relevantní podklady.

TFSCZ si vyhrazuje právo požadovat po Vás další ověření identity (aby např. předešla tomu, že by se za Vás někdo vydával).

Nebude-li ze stížnosti zřejmé, kdo ji podává, vůči čemu stížnost směřuje, čeho se domáháte, bude nesrozumitelná či nebude obsahovat jiné údaje potřebné pro řádné vyřízení stížnosti, TFSCZ Vás vyzve k odstranění těchto nedostatků. Pokud tyto nedostatky neodstraní, TFSCZ se bohužel Vaší stížností nebude moci zabývat. O tom Vás TFSCZ v textové podobě informuje (samozřejmě pouze tehdy, nebude-li stížnost odeslána anonymně či jinak nebude možné určit, kdo stížnost podal).

4) Jak bude vypadat vyřízení stížnosti?

TFSCZ vyřídí stížnost bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dní od jejího doručení TFSCZ, resp. do 30 dnů ode dne doručení TFSCZ doplnění stížnosti, ke kterému jste byl jako stěžovatel vyzván TFSCZ, pokud je její doplnění potřeba.

Po doručení TFSCZ stížnosti, resp. jejího doplnění, bude stížnost řádně prošetřena ze strany TFSCZ. Po prošetření stížnosti Vám TFSCZ sdělí výsledek prošetřování, a to v textové podobě (pokud budou TFSCZ známy Vaše kontaktní údaje).

Bude-li stížnost opodstatněná, přijme TFSCZ opatření k nápravě předmětu Vaší stížnosti, a to pokud možno v souladu s tím, co bylo ve Vámi podané stížnosti požadováno.

Posoudí-li TFSCZ stížnost jako neopodstatněnou, sdělí Vám, pokud možno v textové podobě důvody, proč považuje stížnost za neopodstatněnou (pokud TFSCZ budou známy Vaše kontaktní údaje).

5) Co dělat, pokud nesouhlasíte s tím, jak TFSCZ stížnost vyřídila?

Pokud nesouhlasíte se závěrem o (ne)opodstatněnosti stížnosti nebo nesouhlasíte-li s opatřeními přijatými k nápravě, můžete TFSCZ podat opakovanou stížnost („**opakovaná stížnost**“), a to způsobem obdobným podání stížnosti. V opakované stížnosti uveďte vedle informací požadovaných u stížnosti rovněž informaci o tom, že se jedná o opakovanou stížnost, svou původní stížnost identifikujte (např. číslem této stížnosti) a uveďte, proč nesouhlasíte se závěrem o neopodstatněnosti stížnosti či s opatřeními přijatými k nápravě předmětu Vaší stížnosti. Vyřízení opakované stížnosti pak probíhá obdobně jako vyřízení stížnosti.

6) Existují možnosti mimosoudního řešení sporů?

Případné spory s TFSCZ můžete řešit i mimosoudně, a to v návaznosti na typ smluvního vztahu mezi Vámi a TFSCZ:

- spory z úvěrových smluv mezi Vámi jako dlužníkem a TFSCZ jako věřitelem z úvěrové smlouvy lze mimosoudní cestou řešit prostřednictvím finančního arbitra (www.finarbitr.cz); spory mezi spotřebitelem a TFSCZ ze smluv, které byly uzavřeny spolu či v souvislosti s úvěrovou smlouvou (pojištění vozidla, správa vozidla) mimosoudní cestou řešit prostřednictvím České obchodní inspekce (www.coi.cz);
- spory z leasingových smluv na operativní leasing uzavírané mezi Vámi jako nájemcem a TFSCZ jako pronajímatelem z leasingové smlouvy na operativní leasing a ze smluv, které byly uzavřeny spolu či v souvislosti s leasingovou smlouvou na operativní leasing (pojištění vozidla – předmětu leasingu, správa vozidla – předmětu leasingu) lze mimosoudní cestou řešit prostřednictvím České obchodní inspekce (www.coi.cz);
- spory mezi Vámi a pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem ze sjednaného pojištění vozidla lze mimosoudní cestou řešit prostřednictvím České obchodní inspekce (www.coi.cz).

7) Orgán dohledu

V případě nespokojenosti s výsledkem stížnosti či v jiné souvislosti s úvěrovou smlouvou se rovněž můžete obrátit na orgán dohledu nad činností TFSCZ, 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 (www.cnb.cz).