

Povinné údaje a Reklamační řád

Společnost Sampa Invest, s.r.o., IČ 271 07 515, se sídlem Jeseniova 1151/55, Žižkov, 130 00 Praha 3 sděluje tímto také ve smyslu zákona č. 84/2024 Sb., o trhu s nevykonnými úvěry kontaktní údaje, na něž je možno se obracet pro veškerou komunikaci včetně podání a vyřizování stížností a reklamací:

adresa sídla: Jeseniova 1151/55, Žižkov, 130 00 Praha 3
e-mail: pohledavky@sampa.cz
datová schránka: 7u8yz3j
telefon: 725554513; 602158256

Stížnosti, podněty a reklamace jsou přijímány v rámci komunikace s osobou, která řeší Váš dluh a jejíž kontaktní údaje Vám byly sděleny, případně vedle toho také na zde výše uvedených kontaktech, a to kdykoliv datovou schránkou či e-mailem nebo v pracovních dnech od 10 do 11 hodin a od 13 do 15 hodin v sídle společnosti písemně či do záznamu či telefonicky na výše zde uváděných telefonních linkách.

Podání a vyřízení stížnosti není zpoplatněno.

Upozorňujeme, že hovory na těchto telefonních linkách budou nahrávány a o stížnostech a reklamacích bude též pořízen a uchováván záznam dle zákona.

Aby Vaše stížnost či reklamace mohla být řádně vyřízena, je třeba, aby obsahovala:

- Vaše jméno, příjmení a datum narození
- Vaši kontaktní adresu, popř. e-mailové spojení pro upřesňující dotazy k reklamaci či stížnosti,
- Název a číslo smlouvy, které se Vaše stížnost či reklamace týká, případně také její datum uzavření či spisovou značku případu
- přesný popis obsahu reklamovaného případu s doložením veškeré dostupné dokumentace a dalších podstatných údajů,
- v případě, že Vaše stížnost či reklamace není provedena osobně do záznamu či telefonicky, pak také datum a podpis

Vaše stížnost či reklamace bude vyřízena následujícím způsobem:

- bude zaznamenána bez zbytečného odkladu po jejím přijetí a předána jednatelem společnosti k prověření a posouzení
- stížnost či reklamace bude ve lhůtě pěti pracovních dní od jejího přijetí prověřena; v této fázi může být odmítnuta, je-li zcela zřejmě bezpředmětná, nebo můžete být požádáni o její doplnění, je-li to třeba k dalšímu posouzení
- na vyřízení stížnosti po jejím prvotním posouzení si rezervujeme lhůtu nejdéle dalších 10 pracovních dní, kdy do jejího běhu nebudeme počítat dobu, po kterou Vám poběží případná lhůta k doplnění Vaší stížnosti či žádosti, pokud doplnění v této lhůtě provedete
- bude-li Vaše stížnost či reklamace vyřízena kladně, budete o tomto vyrozumění spolu se sdělením o přijatých nápravných opatřeních; obdobně budete vyrozuměni i v případě, že Vaše stížnost či reklamace nebude shledána důvodnou či o ní nebude moci být pro absenci potřebných údajů či dokumentů k věcnému rozhodnutí potřebných

Vyjma postupu výše uvedeného nebo v případě, že nebudete s vyřízením Vaší reklamace či stížnosti spokojeni, jste oprávněni dle zákona č. 84/2024 o trhu s nevykonnými úvěry podat stížnost na činnost obchodníka s úvěry nebo osoby oprávněné spravovat nevykonný úvěr dle tohoto zákona u České národní banky jako licenčního a dohledového orgánu, a to prostřednictvím kontaktů zveřejněných na jejích internetových stránkách či zde níže:

České národní banka
Na Příkopě 864/28
115 03 Praha 1
tel.: 224 411 111 ; 800 160 170
fax: 224 412 404

V případě, že jste naším dlužníkem, jste tímto také informován, že vymáhání pohledávky za Vámi je upraveno a prováděno dle právního řádu České republiky, zejména pak zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (eventuelně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, zákona 513/1991 Sb., obchodní zákoník). Jste-li spotřebitelem, aplikují se dále předpisy na ochranu spotřebitele (zejména zákon č. 257/2016 Sb., zákon o spotřebitelském úvěru. Aplikovatelnými právními předpisy mohou být též trestní předpisy (zejména zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník).

Poslední aktualizace: 29.8.2024