

1. Reklamační řád stanoví pravidla, jak má klient postupovat, v případě reklamace nebo stížnosti (dále společně jen „**Reklamace**“) služby či jednání, která byla poskytnuta společností OPR-Finance s.r.o. (dále jen „**Společnost**“).
2. Za řádné vyřizování Reklamací klientů odpovídá Reklamační oddělení.
3. Pokud se klient domnívá, že Společnost nedodržela ujednání vyplývající ze smlouvy o úvěru nebo nesouhlasí s některým postupem, případně s vystupováním některých pracovníků Společnosti, je oprávněn podat Reklamaci.
4. Klient může Reklamaci uplatnit primárně jedním z následujících způsobů:
 - emailem na adrese reklamace@everydayplus.cz,
 - písemně na adresu Společnosti: OPR-Finance s.r.o., Hvězdova 1716/2b, Nusle, 140 00 Praha 4,

1. Pro vyřízení Reklamace je klient povinen uvést:

- jméno a příjmení
- rodné číslo/datum narození
- trvalou adresu
- číslo úvěrové smlouvy/zákaznické číslo,
- předmět Reklamace a doložit případné podklady
- v případě podání prostřednictvím elektronické pošty (e-mail) klient musí Reklamaci zaslat ze své e-mailové adresy uvedené ve svém klientském profilu či tuto adresu uvést v těle emailu.

Klient je povinen ve svém vlastním zájmu sdělit Reklamačnímu oddělení co možná nejvíce podrobností o reklamované službě či jednání, která mohou přispět k rychlému vyřízení reklamace.

1. Pokud Reklamace nebude obsahovat všechny náležitosti dle čl. 5 tohoto Reklamačního řádu, je Pracovník Reklamačního oddělení povinen bez zbytečného odkladu požádat vhodným způsobem klienta o doplnění Reklamace. Pokud klient žádosti nevyhoví, je Reklamační oddělení oprávněno Reklamaci odmítnout pro nedostatek součinnosti.
2. Řádně vyřízená Reklamace bude odmítnuta, pokud byla Klientem podána opakovaně nebo ve věci rozhodl soud, popř. proběhlo řízení u rozhodce nebo finančního arbitra anebo uplynula promlčecí lhůta.
3. Reklamace bude vyřízena v maximální lhůtě 30 dnů ode dne podání.
4. Pokud nebude klient spokojen s výsledkem vyřízení Reklamace, může podat odvolání tak, že se obrátí na Kontrolní oddělení společnosti vyřizování stížností a reklamací, a to buďto prostřednictvím e-mailu nebo písemně na adresu společnosti.
5. Podání a vyřízení Reklamace je zdarma.
6. V případě nespokojenosti s řešením Reklamace může Klient, kontaktovat příslušný správní orgán pro tzv. mimosoudní řešení sporů. Klient může kontaktovat:
 - **Kancelář finančního arbitra**, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, a to zejména pro spory vznikající v souvislosti s nabízením, poskytováním nebo zprostředkováním spotřebitelského úvěru, v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů,
 - **Českou obchodní inspekci** se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, www.coi.cz, nebo subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu (uveřejněný na webových stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu) v případech, kdy není dána působnost finančního arbitra.