

## SHL: PŘEDSMUVNÍ INFORMACE PRO VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

### **Poskytovatelem financování VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES je:**

Obchodní firma: ŠkoFIN s.r.o.

Právní forma: společnost s ručením omezeným

IČO: 45805369

Sídlo: Pekařská 635/6, Jinonice, 155 00 Praha 5

Tel.: + 420 224 992 410

E-mail: klient@vwfs.cz

Kontaktní adresa: Evropská 866/63, 160 00 Praha 6

Web: <https://www.vwfs.cz/>

Na uvedených internetových stránkách jsou trvale k dispozici informace o společnosti ŠkoFIN s.r.o.

Orgán odpovědný za výkon dohledu: Česká národní banka

Registrace poskytovatele finančních služeb: v registru vedeném ČNB pod LEI 529900U65M-5B906YK476

registraci společnosti lze ověřit na stránkách ČNB [https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB09.DIRECT\\_FIND?p\\_lang=cz](https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB09.DIRECT_FIND?p_lang=cz)

(pro vyhledávání zadejte název nebo IČO společnosti)

dále také „Volkswagen Financial Services“ nebo jen „VWFS“.

### **Zprostředkovatelem financování VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES, a zástupcem poskytovatele financování při sjednávání smluvní dokumentace, je:**

Obchodní firma: MATRIX a.s.

IČO: 25947672

Sídlo: Třebešov 1, 516 01, Třebešov

Tel.: 494339297

E-mail: autocentrum@matrix-as.cz

Registrace zprostředkovatele spotřebitelského úvěru: v registru vedeném ČNB pod LEI 3157005RI6CSWIC8S696

registraci společnosti lze ověřit na stránkách ČNB [https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB09.DIRECT\\_FIND?p\\_lang=cz](https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB09.DIRECT_FIND?p_lang=cz)

(pro vyhledávání zadejte název nebo IČO zprostředkovatele)

Registrován jako: Zprostředkovatel vázaného spotřebitelského úvěru

### **Produkty v rámci VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES jsou nabízeny ve formě:**

- vázaný spotřebitelský úvěr na koupi vozidla pro fyzické osoby spotřebitele
- vázaný úvěr na koupi vozidla pro právnické osoby a fyzické osoby podnikatele
- operativní leasing

Jako součást finančních produktů VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES sjednává klient také pojištění vozidla, a to v rámci pojistných smluv VWFS (dle § 4 zákona č. 170/2018 Sb.)

Zprostředkování spotřebitelského úvěru – informace pro spotřebitele

Předsmuvní informace o zprostředkovateli

Při zprostředkování financování VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES zprostředkovatel zprostředkovává vázaný spotřebitelský úvěr k pořízení motorového vozidla dodávaného klientovi zprostředkovatelem. Spotřebiteli není zprostředkovatelem spotřebitelského úvěru poskytována rada.

Zprostředkovatel spotřebitelského úvěru nesmí svázat uzavření smlouvy o zprostředkování spotřebitelského úvěru s jakoukoli doplňkovou službou.

Spotřebitel neplatí zprostředkovateli žádnou odměnu.

Další informace

Další informace týkající se se spotřebitelského úvěru jsou dostupné na internetových stránkách <https://www.vwfs.cz/o-spolecnosti/info-uver.html>. Ve vztahu ke sjednávanému spotřebitelskému úvěru budou spotřebiteli při jednání o uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru vždy poskytnuty individualizované předsmuvní informace ve formě předepsané platnými právními předpisy.

## **Sjednání pojištění ve financování – informace pro pojištěné**

Pojištění se sjednává v souvislosti se sjednáním finanční služby (vázaný úvěr nebo operativní leasing na financování silničního vozidla) u společnosti VWFS. V případě sjednávajícího pojištění nemá pojištěný možnost sjednat si finanční službu poskytovanou společností VWFS a přistoupení k pojistné smlouvě odděleně, s výjimkou případu, kdy klient je právnickou osobou nebo podnikající fyzickou osobou a zároveň se stává vlastníkem vozidla, ke kterému se vztahuje finanční služba poskytovaná společností VWFS (v takovém případě jsou sjednávající pojištění a finanční služba vymezeny v návrhu příslušných smluvních dokumentů, které jsou klientovi poskytnuty v rámci předmluvních informací, a to určením obsahu poskytované pojištění nebo finanční služby a ceny za sjednávající pojištění nebo finanční službu. Pojistné krytí i rizika jsou v případě sjednání pojištění a koupě finanční služby odděleně stejná, jako v případě zakoupení obou produktů společně.)

Práva klienta jsou z důvodu, že pojištění sjednává prostřednictvím pojistné smlouvy, v níž není pojistníkem, výrazně omezena. VWFS a zprostředkovatel upozorňují klienta na důsledky spojené s tím, že v pojistné smlouvě není pojistníkem, zejména že není oprávněn/a vypovídat pojištění nebo žádat pojistitele o předčasný zánik pojištění. Mějte na paměti, že zánik celé skupinové pojistné smlouvy uzavřené mezi pojistitelem a společností VWFS z jakéhokoli důvodu bude mít vždy za následek také zánik i pojištění klienta.

Pojištění se sjednává v rámci využívání finančních služeb VWFS, a proto se pojistné plnění při pojistné události vyplácí společnosti VWFS za účelem krytí nákladů a pohledávek vznikajících společnosti VWFS při poskytování finančních služeb z důvodu pojistné události. Výše pojistného plnění se určí dle pravidel pojistitele pro příslušné pojištění, nejvýše však do sjednané pojistné částky uvedené ve smlouvě mezi klientem a společností VWFS.

V případě, že porušíte povinnosti vyplývající z pojištění, může být tato situace důvodem pro ukončení pojištění nebo pro krácení pojistného plnění ze strany pojistitele; v takovém případě budete povinen/a uhradit škodu vzniklou při pojistné události, která nebude kryta pojistným plněním od pojistitele. Porušení pojistných podmínek může být také důvodem pro předčasné ukončení smlouvy o finančních službách uzavřené mezi klientem a společností VWFS, včetně ukončení příslušného pojištění.

Právní vztah vyplývající ze smlouvy o finančních službách nebo se smlouvou související i sjednávající pojištění se řídí právním řádem České republiky.

Společnost VWFS jako pojistník nabízí možnost stát se pojištěným u pojištění v rámci jejich pojistných smluv uzavřených u těchto pojišťoven:

- > Allianz pojišťovna, a.s.
- > BNP Paribas Cardif Pojišťovna, a.s.
- > Generali Česká pojišťovna a.s.
- > INTER PARTNER ASSISTANCE, organizační složka
- > UNIQA pojišťovna

## **Vyřizování stížností – informace pro stěžovatele**

### **Reklamacce a stížnosti**

V případě, že budete mít jakékoli výhrady či připomínky k činnosti zprostředkovatele, obraťte se se svou stížností nebo reklamací na společnost VWFS jako poskytovatele financování. Poskytovatel přijímá stížnosti učiněné jakoukoli formou. Upřednostňuje se však písemná forma, včetně elektronické formy.

Stížnosti lze podat:

- > písemně – poštou na adrese: Volkswagen Financial Services, Evropská 866/63, 160 00, Praha 6
- > písemně – skrze formulář Stížnosti a reklamacce dostupný na internetové stránce <https://form.vwfs.cz/online-zadosti/ostatni/reklamace-stiznost>
- > telefonicky na telefonním čísle: +420 224 992 410

Podáte-li stížnost u zprostředkovatele, je zprostředkovatel povinen tuto Vaši stížnost postoupit společnosti VWFS, která rozhodne o jejím vyřízení.

Postup podávání a vyřizování stížností nebo reklamací ve společnosti VWFS se řídí Reklamačním řádem, který je uveden na internetových stránkách <https://vwfs.cz/o-spolecnosti/reklamacni-rad>

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Spotřebitel je oprávněn případné spory se zprostředkovatelem úvěru (jakož i spory s poskytovatelem úvěru) podle své volby řešit i mimosoudně prostřednictvím Finančního arbitra. Ve věcech souvisejících se spotřebitelským úvěrem zprostředkovaných zprostředkovatelem se může Stěžovatel – spotřebitel obrátit na Finančního arbitra. Finanční arbitr je státem zřízený mimosoudní orgán příslušný k rozhodování některých sporů na finančním trhu, spadajících jinak do pravomoci českých soudů. Mimo jiné je Finanční arbitr příslušný k rozhodnutí, jedná-li se o spor mezi spotřebitelem a věřitelem nebo zprostředkovatelem při nabízení,

poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby.

Řízení před Finančním arbitrem může být zahájeno pouze na návrh spotřebitele jako navrhovatele. Návrh na zahájení řízení lze podat písemně poštou opatřený vlastnoručním podpisem, v elektronické podobě (e-mailem opatřeným zaručeným elektronickým podpisem nebo prostřednictvím datové schránky), osobně, resp. ústně do protokolu v sídle Kanceláře finančního arbitra. Pro podání návrhu na zahájení řízení může spotřebitel využít také formulář na internetových stránkách Finančního arbitra: <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-podanim-navrhu.html>.

Řízení před Finančním arbitrem je bezplatné. Neplatí se žádný poplatek za podání návrhu na zahájení řízení. Neplatí se žádné náklady řízení podle toho, jak spor dopadne. Náklady řízení si nese každá strana sporu sama.

Finanční arbitr nemůže rozhodovat spor, o kterém se již vede řízení u soudu nebo před rozhodcem, nebo o něm již soud nebo rozhodce rozhodl; pokud není pravomocné rozhodnutí Finančního arbitra předloženo k soudnímu přezkumu, je závazné a má účinky vykonatelného soudního rozhodnutí.

Kancelář finančního arbitra lze kontaktovat:

- > osobně nebo poštou na adrese Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1
- > telefonicky na čísle + 420 257 042 070
- > emailem na adrese [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

Česká národní banka vykonává dohled nad činností zprostředkovatele spotřebitelských úvěrů.

U České národní banky lze podat stížnost na činnost zprostředkovatele v oblasti podléhající dohledové činnosti ČNB, tj. i v oblasti zprostředkování spotřebitelského úvěru. Česká národní banka však nemá pravomoc k řešení individuálního sporu mezi zprostředkovatelem a klientem.

Českou národní banku lze kontaktovat:

- > poštou na adrese Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1
- > telefonicky na čísle +420 224 411 111, popř. na čísle Zelené linky: +420 800 160 170
- > prostřednictvím elektronické podatelny na adrese [podatelna@cnb.cz](mailto:podatelna@cnb.cz)
- > prostřednictvím datové schránky s ID 8tgaiej

Bližší informace o České národní bance jsou dostupné na internetových stránkách [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz).

## **SHL: ZPROSTŘEDKOVÁNÍ POJIŠTĚNÍ PROSTŘEDNICTVÍM VWFS**

Společnost ŠkoFIN s.r.o. nabízí klientům možnost sjednání pojištění vozidla u vybraných pojišťoven v ČR i bez současného využívání jiné finanční služby VWFS. Pojištění je v takovém případě zprostředkováváno společností ŠkoFIN s.r.o. jako samostatným zprostředkovatelem:

Obchodní firma: ŠkoFIN s.r.o.

Právní forma: společnost s ručením omezeným

IČO: 45805369

Sídlo: Pekařská 635/6, Jinonice, 155 00 Praha 5

Tel.: + 420 224 992 410

E-mail: [klient@vwfs.cz](mailto:klient@vwfs.cz)

Kontaktní adresa: Evropská 866/63, 160 00 Praha 6

Web: <https://www.vwfs.cz/>

Na uvedených internetových stránkách jsou trvale k dispozici informace o společnosti ŠkoFIN s.r.o.

Orgán odpovědný za výkon dohledu: Česká národní banka

Registrace poskytovatele finančních služeb: v registru vedeném ČNB pod LEI 529900U65M-5B906YK476

registraci společnosti lze ověřit na stránkách ČNB [https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB09.DIRECT\\_FIND?p\\_lang=cz](https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB09.DIRECT_FIND?p_lang=cz)

(pro vyhledávání zadejte název nebo IČO společnosti)

Registrován jako: samostatný zprostředkovatel

dále také „Volkswagen Financial Services“ nebo jen „VWFS“.

Zástupcem VWFS jako pojišťovacího zprostředkovatele při zprostředkování pojištění je:

Obchodní firma: MATRIX a.s.

IČO: 25947672

Sídlo: Třebešov 1, 516 01, Třebešov

Tel.: 494339297

E-mail: autocentrum@matrix-as.cz

Registrace zprostředkovatele spotřebitelského úvěru: v registru vedeném ČNB pod LEI

3157005RI6CSWIC8S696

registraci společnosti lze ověřit na stránkách ČNB [https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB09.DIRECT\\_FIND?p\\_lang=cz](https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB09.DIRECT_FIND?p_lang=cz)

(pro vyhledávání zadejte název nebo IČO zprostředkovatele)

Registrován jako: doplňkový pojišťovací zprostředkovatel

## **Předsmluvní informace**

VWFS nemá jakýkoliv přímý nebo nepřímý podíl na hlasovacích právech ani kapitálu pojišťovny, se kterou má být pojištění sjednáno.

Žádná pojišťovna, kterou VWFS zastupuje, nebo osoba ovládající danou pojišťovnu, nemá jakýkoliv přímý nebo nepřímý podíl na hlasovacích právech ani kapitálu VWFS, s výjimkou osoby ovládající pojišťovnu Volkswagen Versicherung AG, která má nepřímý podíl na hlasovacích právech a kapitálu VWFS, který převyšuje 10%.

Za zprostředkování pojištění je pojišťovací zprostředkovatel odměňován pojišťovnou. Pojišťovacímu zprostředkovateli přísluší od pojišťovny za sjednání pojištění podíl z vybraného pojistného.

Klient neplatí pojišťovacímu zprostředkovateli za zprostředkování sjednání pojištění žádnou odměnu.

VWFS je oprávněna zprostředkovávat pojištění pro tyto pojišťovny:

- > Allianz pojišťovna, a.s.
- > Generali Česká pojišťovna a.s.
- > Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group
- > Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group
- > UNIQA pojišťovna, a.s.
- > Volkswagen Versicherung AG

## **Řešení stížností – informace pro stěžovatele**

Reklamační a stížnosti

V případě, že budete mít jakékoli výhrady či připomínky k činnosti VWFS nebo jejího zástupce, obraťte se se svou stížností nebo reklamací na společnost VWFS jako samostatného pojišťovacího zprostředkovatele. VWFS přijímá stížnosti učiněné jakoukoli formou. Upřednostňuje se však písemná forma, včetně elektronické formy.

Stížnosti lze podat:

- > písemně – poštou na adrese: Volkswagen Financial Services, Evropská 866/63, 160 00, Praha 6
- > písemně – skrze formulář Stížnosti a reklamační dostupný na internetové stránce <https://form.vwfs.cz/online-zadosti/ostatni/reklamace-stiznost>
- > telefonicky na telefonním čísle: +420 224 992 410

Podáte-li stížnost u zástupce VWFS, je zástupce povinen tuto Vaši stížnost postoupit společnosti VWFS, která rozhodne o jejím vyřízení.

Postup podávání a vyřizování stížností nebo reklamací ve společnosti VWFS se řídí Reklamačním řádem, který je uveden na internetových stránkách <https://vwfs.cz/o-spolecnosti/reklamacni-rad>

Orgán dohledu

Česká národní banka vykonává dohled nad činností zprostředkovatele pojištění.

U České národní banky lze podat stížnost na činnost zprostředkovatele v oblasti podléhající dohledové činnosti ČNB, tj. i v oblasti zprostředkování pojištění. Česká národní banka však nemá pravomoc k řešení individuálního sporu mezi zprostředkovatelem a klientem.

Českou národní banku lze kontaktovat:

- > poštou na adrese Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1
- > telefonicky na čísle +420 224 411 111, popř. na čísle Zelené linky: +420 800 160 170
- > prostřednictvím elektronické podatelny na adrese [podatelna@cnb.cz](mailto:podatelna@cnb.cz)
- > prostřednictvím datové schránky s ID 8tgaiej

Bližší informace o České národní bance jsou dostupné na internetových stránkách [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz).

## Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Ve věcech souvisejících s neživotním pojištěním se může spotřebitel obrátit na Českou obchodní inspekci. Česká obchodní inspekce (ČOI) je subjektem zajišťujícím mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, tzv. ADR (alternative dispute resolution). Cílem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je dospět ke smírnému urovnání sporu a dohodě stran. Česká obchodní inspekce nemá pravomoc sama o předmětu sporu závazně rozhodnout nebo strany sporu k dohodě donucovat.

Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu musí splňovat náležitosti stanovené zákonem o ochraně spotřebitele a Pravidly pro mimosoudní řešení sporů. Návrh musí zejména obsahovat údaje o stranách sporu, vylíčení rozhodných skutečností, kterých se spor týká, a návrh řešení, jehož se navrhovatel domáhá. K návrhu musí být přiložen doklad o tom, že se spotřebitel pokusil spor vyřešit s podnikatelem přímo, a kopie dalších písemností dokládající tvrzené skutečnosti, jsou-li k dispozici. Jedná se zejména o doklad o uzavření smlouvy, kopii korespondence stran apod.

Návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je možné podat písemně poštou, v elektronické podobě nebo prostřednictvím internetového formuláře dostupného na internetových stránkách <https://www.coi.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>

Podání návrhu na zahájení mimosoudního řešení sporu u ČOI je bezplatné. V rámci ADR každá ze stran sporu nese vlastní náklady sama. Úhradu nákladů vůči straně druhé požadovat nelze.

Českou obchodní inspekci lze kontaktovat:

- > poštou na adrese Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2
- > telefonicky na čísle 296 366 360
- > prostřednictvím elektronické podatelny na adrese [www.coi.cz/cz/e-podatelna-elektronicky-kontakt-na-coi/](http://www.coi.cz/cz/e-podatelna-elektronicky-kontakt-na-coi/)
- > prostřednictvím datové schránky s ID x7cab34

Bližší informace o České obchodní inspekci jsou dostupné na internetových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

## Další informace

Další informace týkající se zprostředkování pojištění u společnosti VWFS jsou dostupné na internetových stránkách <https://www.vwfs.cz/o-spolecnosti/info-pojisteni.html>. Ve vztahu ke zprostředkovávanému pojištění budou klientovi při jednání o sjednání pojištění vždy poskytnuty individualizované předsměrné informace ve formě předepsané platnými právními předpisy.

## SHL: ELEKTRONICKÉ UZAVŘENÍ SMLOUVY

Společnost ŠkoFIN s.r.o. umožňuje elektronické uzavření smlouvy o financování VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES podepsáním smluvní dokumentace v aplikaci pro digitální podpis Scrive. Smlouva o financování se i v elektronické podobě uzavírá na základě osobního jednání se zástupcem společnosti VWFS. Elektronické uzavření smlouvy není určeno pro uzavírání smlouvy bez současné fyzické přítomnosti stran a digitální podpis slouží pouze jako technický prostředek pro podepsání smlouvy.

Při elektronickém uzavření smlouvy budete smluvní vztah uzavírat s poskytovatelem financování:

Obchodní firma: ŠkoFIN s.r.o.

Právní forma: společnost s ručením omezeným

IČO: 45805369

Sídlo: Pekařská 635/6, Jinonice, 155 00 Praha 5

Tel.: + 420 224 992 410

E-mail: [klient@vwfs.cz](mailto:klient@vwfs.cz)

Kontaktní adresa: Evropská 866/63, 160 00 Praha 6

Web: <https://www.vwfs.cz/>

Na uvedených internetových stránkách jsou trvale k dispozici informace o společnosti ŠkoFIN s.r.o.

Uzavření smlouvy o financování bude zprostředkováno obchodním zástupcem společnosti VWFS:

Obchodní firma: MATRIX a.s.

IČO: 25947672

Sídlo: Třebešov 1, 516 01, Třebešov

Tel.: 494339297

E-mail: [autocentrum@matrix-as.cz](mailto:autocentrum@matrix-as.cz)

## Informace pro spotřebitele

Uzavření smlouvy v elektronické podobě bude provedeno digitálním podpisem návrhu smlouvy o financování v podpisové aplikaci využívané VWFS pro elektronické uzavírání smluv. Podrobný popis postupu elektronického uzavření smlouvy je k dispozici na internetových stránkách <https://www.vwfs.cz/o-spolecnosti/elektronicky-podpis>.

VWFS si neúčtuje žádné dodatečné poplatky za elektronické uzavření smlouvy.

Uzavření smluvní dokumentace bude klientovi potvrzeno písemně v elektronické podobě zasláním potvrzení o uzavření smlouvy na emailovou adresu klienta uvedenou klientem při sjednávání smlouvy. Součástí této emailové zprávy je elektronický originál uzavřené smlouvy nebo odkaz k jeho stažení ze zabezpečeného úložiště, který je aktivní po dobu 30 dní od podpisu smlouvy. Klient je odpovědný za uložení poskytnutého vyhotovení smlouvy; VWFS klientovi další přístup k podepsané smluvní dokumentaci nezajišťuje.

Smlouvu o financování lze elektronickým způsobem uzavřít jen v českém jazyce;

Informace vztahující se k předmětu smlouvy o financování, ceně finanční služby, způsobu úhrady a dalších podmínkách smluvního vztahu budou klientovi poskytnuty při jednání o uzavření smlouvy vždy před uzavřením smlouvy. Podmínky smlouvy vychází z nabídky VWFS, která bude klientovi poskytnuta v rámci jednání o podmínkách finanční služby a budou klientovi podrobně vysvětleny v rámci individualizovaných předsmluvních informací poskytovaných společností VWFS v souladu s podmínkami platných právních předpisů.

## Vyřizování stížností – informace pro stěžovatele

Reklamace a stížnosti

V případě, že budete mít jakékoli výhrady či připomínky k činnosti VWFS nebo jejího zástupce, obraťte se se svou stížností nebo reklamací na společnost VWFS. VWFS přijímá stížnosti učiněné jakoukoli formou. Upřednostňuje se však písemná forma, včetně elektronické formy.

Stížnosti lze podat:

- > písemně – poštou na adrese: Volkswagen Financial Services, Evropská 866/63, 160 00, Praha 6
- > písemně – skrze formulář Stížnosti a reklamace dostupný na internetové stránce <https://form.vwfs.cz/online-zadosti/ostatni/reklamace-stiznost>
- > telefonicky na telefonním čísle: +420 224 992 410

Podáte-li stížnost u zástupce VWFS, je zástupce povinen tuto Vaši stížnost postoupit společnosti VWFS, která rozhodne o jejím vyřízení.

Postup podávání a vyřizování stížností nebo reklamací ve společnosti VWFS se řídí Reklamačním řádem, který je uveden na internetových stránkách <https://vwfs.cz/o-spolecnosti/reklamacni-rad>

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Ve spotřebitelských věcech se může spotřebitel obrátit na Českou obchodní inspekci. Česká obchodní inspekce (ČOI) je subjektem zajišťujícím mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, tzv. ADR (alternative dispute resolution). Cílem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je dospět ke smírnému urovnání sporu a dohodě stran. Česká obchodní inspekce nemá pravomoc sama o předmětu sporu závazně rozhodnout nebo strany sporu k dohodě donucovat.

Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu musí splňovat náležitosti stanovené zákonem o ochraně spotřebitele a Pravidly pro mimosoudní řešení sporů. Návrh musí zejména obsahovat údaje o stranách sporu, vylíčení rozhodných skutečností, kterých se spor týká, a návrh řešení, jehož se navrhovatel domáhá.

K návrhu musí být přiložen doklad o tom, že se spotřebitel pokusil spor vyřešit s podnikatelem přímo, a kopie dalších písemností dokládající tvrzené skutečnosti, jsou-li k dispozici. Jedná se zejména o doklad o uzavření smlouvy, kopii korespondence stran apod.

Návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je možné podat písemně poštou, v elektronické podobě nebo prostřednictvím internetového formuláře dostupného na internetových stránkách <https://www.coi.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>

Podání návrhu na zahájení mimosoudního řešení sporu u ČOI je bezplatné. V rámci ADR každá ze stran sporu nese vlastní náklady sama. Úhradu nákladů vůči straně druhé požadovat nelze.

Českou obchodní inspekci lze kontaktovat:

- > poštou na adrese Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2
- > telefonicky na čísle 296 366 360
- > prostřednictvím elektronické podatelny na adrese [www.coi.cz/cz/e-podatelna-elektronicky-kontakt-na-coi/](http://www.coi.cz/cz/e-podatelna-elektronicky-kontakt-na-coi/)

> prostřednictvím datové schránky s ID x7cab34

Bližší informace o České obchodní inspekci jsou dostupné na internetových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

Mimosoudní řešení sporů u smluv uzavřených on-line

Stěžovatel – spotřebitel může spor týkající se smluvního závazku z pojistné smlouvy uzavřené on-line řešit také prostřednictvím platformy pro on-line řešení sporů provozované Evropskou komisí a dostupné na internetové adrese <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Platformu pro řešení sporů on-line lze využít k

> kontaktování obchodníka za účelem přímého vyřešení sporu. Na dosažení dohody má spotřebitel 90 dní.

> Kontaktování subjektu pro řešení sporů, který je kompetentní spor vyřešit. Na dosažení dohody o určení osoby pro rozhodnutí o sporu má spotřebitel 30 dní.

Platformu pro řešení sporů on-line lze využít pouze tehdy, pokud:

> Klient žije v některé ze zemí EU nebo v Norsku, na Islandu či v Lichtenštejnsku.

> Obchodník má sídlo v některé ze zemí EU nebo v Norsku, na Islandu či v Lichtenštejnsku.

> stížnost se týká zboží nebo služeb, které klient zakoupil přes internet.

Případ lze na platformě zahájit vyplněním formuláře dostupného na stránkách <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?consumer-question3=N&complaintType=1&event=main.complaints.new>

E-mailová adresa Volkswagen Financial Services je: [klient@vwfs.cz](mailto:klient@vwfs.cz)

## **SHL: ETICKÝ KODEX A WHISTLEBLOWING**

Etický kodex

Společnost VWFS se při výkonu své činnosti a poskytování finančních služeb svým zákazníkům řídí etickými pravidly a závazky integrity skupiny Volkswagen Group stanovenými Etickým kodexem VWFS.

[MATRIX a.s.] se zavázal při zprostředkování finančních produktů VWFS dodržovat závazná etická pravidla skupiny Volkswagen stanovená pro obchodní partnery v Business Partners Code of Conduct.

Etický kodex VWFS a Business Partners Code of Conduct naleznete na internetových stránkách <https://www.vwfs.cz/o-spolecnosti/eticky-kodex.html>

Whistleblowing

Pokud se domníváte, že při činnosti [MATRIX a.s.] pro VWFS došlo k porušení pravidel vyplývajících z Etického kodexu VWFS nebo Business Partners Code of Conduct, můžete takovéto porušení oznámit společnosti VWFS prostřednictvím whistleblowing systému koncernu Volkswagen Group. Podrobnosti naleznete <https://www.vwfs.com/en/corporate-responsibility/whistleblower-system.html>.