

Postup při podání stížnosti, reklamace

## Úvodní ustanovení

Společnost pojištění007@továrnaostrava.cz s.r.o., IČ: 04419529, se sídlem Teslova 1125, Přívoz, 70200 Ostrava zapsaná u Krajského soudu v Ostravě, spisová značkaC 63562 (dále jen „Společnost“) je registrována u ČNB jako samostatný zprostředkovatel dle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále „ZDPZ“). Detail zápisu u ČNB a seznam všech vázaných zástupců naleznete na odkaze <https://www.cnb.cz/cnb/jerrs>.

Společnost je povinna poskytovat služby s odbornou péčí za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.

## Předmět reklamačního řádu

Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků a potenciálních zákazníků Společnosti.

Pro účely reklamačního řádu se klientem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s finanční institucí smlouvu, jejímž předmětem je služba, zejména pojištění.

Pro účely reklamačního řádu se potenciálním klientem rozumí osoba, které jsou nabízeny služby specifikované v předchozím odstavci.

## Pojem reklamace a stížnosti

Reklamací se rozumí podání klienta adresované Společnosti, ve kterém uvádí, že mu ze strany Společnosti byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, případně nápravu vzniklého stavu.

Stížností se rozumí podání klienta nebo potenciálního klienta, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců či jiných pracovníků (např. vázaných zástupců) Společnosti.

## **Podání reklamace/stížnosti**

Oprávněná osoba:

Reklamaci je oprávněn podat pouze klient

Stížnost je oprávněn podat kromě klienta i potenciální klient

Reklamaci nebo stížnost je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě úředně ověřené plné moci klienta

## **Forma a náležitosti reklamace/stížnosti**

Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu.

Reklamace nebo stížnost musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje:

- a) označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost
- b) identifikační údaje Klienta – jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob
- c) předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána
- d) čeho se Klient domáhá
- e) datum a podpis Klienta, případně zmocněnce těchto osob

Reklamace nebo stížnost musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, jíž se reklamace nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti Klient dozvěděl.

Reklamacce nebo stížnost může být podána i na osobním jednání se zástupcem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam.

## **Přijetí a vyřízení reklamacce/stížnosti**

### Přijetí reklamacce/stížnosti

Společnost má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamacce nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamacce nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamacce nebo stížnost splňuje formu a náležitosti uvedené v článku Forma a náležitosti reklamacce/stížnosti.

V případě, že Společnost zjistí rozpor s článkem **Oprávněná osoba** nebo článkem **Forma a náležitosti reklamacce/stížnosti**, případně pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamaci nebo stížnost podala, k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Společnosti ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje Společnost podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.

V případě, že Klient, nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem **Oprávněná osoba** nebo článkem **Forma a náležitosti reklamacce/stížnosti** nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.

O odmítnutí reklamacce nebo stížnosti bude Klient písemně vyrozuměn.

V případě, že Společnost nezjistí žádný rozpor s článkem **Oprávněná osoba** nebo článkem **Forma a náležitosti reklamacce/stížnosti**, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamacce

### **Vyřízení reklamacce/stížnosti**

Společnost rozhodne o reklamaci či stížnosti jedním z následujících způsobů:

1) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání způsobem, který Klient tvrdí, Společnost reklamaci či stížnosti vyhoví, nebo

2) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který Klient v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinna reklamaci/stížnosti z části uznat a z části zamítnout; Klientovi potom přízná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo

3) v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně právních předpisů případně smluvních ujednání, které Klient uvádí, Společnost reklamaci či stížnost zamítne.

Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost Klienta nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat Klientovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala Klienta k doplnění stížnosti či reklamace.

### **Závěrečná ustanovení**

Vedle podání reklamace nebo stížnosti, je klient oprávněn obrátit se na dozorový orgán Společnosti, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz), na finančního arbitrase sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, [www.finarbitr.cz/cs/](http://www.finarbitr.cz/cs/), případně podat žalobu na Společnost u příslušného soudu. Klient je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti neživotního pojištění Česká obchodní inspekce – [www.coi.cz](http://www.coi.cz).