

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## 1. Základní ustanovení

### 1.1 Úvodní ustanovení

- 1.1.1** Společnost **ADORES centrum pojištění s.r.o.**, IČ: 260 49 864, se sídlem Nerudova 185, 39601 Humpolec (dále jen „Společnost“ nebo „Zprostředkovatel“) je Českou národní bankou registrována jako investiční zprostředkovatel ve smyslu ust. § 29 a násl. zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZPKT“) a zákona č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, ve znění pozdějších předpisů, pojišťovací zprostředkovatel ve smyslu zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.1.2** Společnost je povinna poskytovat finanční služby s odbornou péčí za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.

### 1.2 Předmět reklamačního řádu

- 1.2.1** Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků a potenciálních zákazníků Společnosti.
- 1.2.2** Pro účely reklamačního řádu se zákazníkem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s finanční institucí smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba (zejm. investiční služba, doplňkové penzijní spoření, pojištění, spotřebitelský úvěr).
- 1.2.3** Pro účely reklamačního řádu se potenciálním zákazníkem rozumí osoba, které jsou nabízeny finanční služby specifikované v článku 1.2.2.
- 1.2.4** Pro účely reklamačního řádu se zákazník a potenciální zákazník budou dále v textu, pokud je to vhodné, společně označovat jako „Zákazník“.

### 1.3 Pojem reklamace a stížnosti

- 1.3.1** Reklamací se rozumí podání zákazníka 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.
- 1.3.2** Stížností se rozumí podání Zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců Společnosti nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Společnost vykonává svoji činnost (např. vázaní zástupci, doplňková pojišťovací zprostředkovatelé).

## 2. Podání reklamace/stížnosti

### 2.1 Oprávněná osoba

- 2.1.1** Reklamací je oprávněn podat pouze zákazník.
- 2.1.2** Stížnost je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník Zprostředkovatele.

**2.1.3** Reklamací nebo stížností je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za Zákazníka. Součástí reklamací nebo stížností potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnítele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamací nebo stížností za Zákazníka.

## **2.2 Forma a náležitosti reklamací/stížností**

**2.2.1** Reklamací nebo stížností musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu.

**2.2.2** Reklamací nebo stížností musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje:

- a. označení, že se jedná o reklamací nebo stížností;
- b. identifikační údaje Zákazníka – 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 reklamací nebo stížností – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamací nebo stížností podávána;
- d. čeho se Zákazník domáhá;
- e. datum a podpis Zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.

**2.2.3** Reklamací nebo stížností musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, jíž se reklamací nebo stížností týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti Zákazník dozvěděl.

**2.2.4** Reklamací nebo stížností může být podána i na osobním jednání se zástupcem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem Společnosti v rozsahu údajů uvedených v článku 2.2.2.

## **3. Přijetí a vyřízení reklamací/stížností**

### **3.1 Přijetí reklamací/stížností**

**3.1.1** Společnost má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamací nebo stížností přezkoumat, zda je reklamací nebo stížností podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamací nebo stížností splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 2.2.

**3.1.2** V případě, že Společnost zjistí rozpor s článkem 2.1 nebo článkem 2.2, případně pokud nebude považovat reklamací nebo stížností za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamací nebo stížností 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 reklamací nebo stížností odmítnout.

**3.1.3** V případě, že osoba, která reklamací nebo stížností podala, písemně nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 2.1 nebo článkem 2.2 nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamací nebo stížností odmítnout. O odmítnutí reklamací nebo stížností bude osoba, která reklamací nebo stížností podala, písemně vyrozuměna.

- 3.1.4** V případě, že Společnost nezjistí žádný rozpor s článkem 2.1 nebo článkem 2.2, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 3.2.2 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace.
- 3.1.5** V případě, že se podaná reklamace nebo stížnost bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje Zákazníkovi finanční službu (dále jen „Finanční instituce“), Zprostředkovatel zajistí její neprodlené předání Finanční instituci a informuje Zákazníka o tom, že příslušnou k vyřízení této reklamace nebo stížnosti je Finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u Finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné Finanční instituce.

### **3.2 Vyřízení reklamace/stížnosti**

- 3.2.1** Společnost rozhodne o stížnosti nebo reklamaci jedním z následujících způsobů:
- a. v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který Zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinna reklamaci/stížnosti vyhovět v rozsahu požadovaném Zákazníkem, nebo
  - b. v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který Zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinna reklamaci/stížnosti z části uznat a z části zamítnout; Zákazníkovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo
  - c. v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které Zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinen reklamaci/stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.
- 3.2.2** Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost Zákazníka nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat Zákazníkovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala Zákazníka k doplnění stížnosti či reklamace.

## **4. Závěrečná ustanovení**

V případě, že Zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán Zprostředkovatele, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz), případně podat žalobu na Společnost u příslušného soudu. Zákazník je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení spotřebitelských sporů, kterým je v oblasti investičních služeb, zprostředkování životního pojištění a stavebního spoření finanční arbitr - [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), u dalších finančních produktů zejména neživotního pojištění a doplňkového penzijního spoření Česká obchodní inspekce - [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

V Humpolci, dne 01.12.2018

ADORES centrum pojištění s.r.o.