

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Základní ustanovení

1.1 Úvodní ustanovení

- 1.1.1** Společnost PFP s.r.o., IČO: 259 18 184 (dále jen „**Společnost**“) je Českou národní bankou registrovaným samostatným zprostředkovatelem pojištění dle zákona č. 170/2018 Sb. o distribuci pojištění a zajištění (dále "ZDPZ")
- 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 reklamace nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnítele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamaci nebo stížnost za Zákazníka.

2.2 Forma a náležitosti reklamace/stížnosti

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

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

- a. označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost;
- 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 reklamace nebo stížnosti – vyličení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
- d. čeho se Zákazník domáhá;
- e. datum a podpis Zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.

2.2.3 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 Zákazník dozvěděl.

2.2.4 Reklamace nebo stížnost 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 reklamace/stížnosti

3.1 Přijetí reklamace/stížnosti

3.1.1 Společnost má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamace nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamace nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamace nebo stížnost 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 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.

3.1.3 V případě, že osoba, která reklamaci nebo stížnost 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 reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci nebo stížnost 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:

- f. 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
- g. 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 přízná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo
- h. 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, 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, spotřebitelského úvěru a stavebního spoření finanční arbitr - www.finarbitr.cz, u dalších finančních produktů zejména neživotního pojištění a doplňkového penzijního spoření Česká obchodní inspekce - www.coi.cz.

V Praze, dne 1. 1. 2023

PFP s.r.o.