

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## Základní ustanovení

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Zprostředkovatel JUDr. Gabriela Kretschmannová (dále jen „**Zprostředkovatel**“) je Českou národní bankou registrovaným samostatným zprostředkovatelem pojištění dle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále „**ZDPZ**“).
- 1.2 Zprostředkovatel je povinen poskytovat finanční služby s odbornou péčí, za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.

### 2. Předmět reklamačního řádu

- 2.1 Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací klientů, potenciálních klientů, případně dalších oprávněných osob, vedení evidence stížností a reklamací a souvisejících činností.
- 2.2 Pro účely reklamačního řádu se klientem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Zprostředkovatele uzavřela s finanční institucí smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba (zejm. pojištění) a/nebo osoba, se kterou Zprostředkovatel uzavřela písemnou smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba.
- 2.3 Potenciálním klientem se pro účely reklamačního řádu rozumí osoba, které jsou nabízeny finanční služby specifikované v článku 2.2.
- 2.4 Pravidla uvedená v reklamačním řádu se uplatní rovněž na vyřizování reklamací a stížností klientů vůči tvůrcům produktů s investiční složkou ve smyslu Nařízení EU č. 1286/2014 o sděleních klíčových informací týkajících se strukturovaných retailových investičních produktů a pojistných produktů s investiční složkou.

### 3. Pojem reklamace a stížnosti

- 3.1 **Reklamací** se rozumí podání klienta adresované Zprostředkovateli, ve kterém uvádí, že mu ze strany Zprostředkovatele byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Zprostředkovateli, případně nápravu vzniklého stavu.
- 3.2 **Stížností** se rozumí podání klienta nebo potenciálního klienta, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců či jiných pracovníků (např. vázaných zástupců) Zprostředkovateli.

## Podání reklamace/stížnosti

### 4. Oprávněná osoba

4.1 Reklamaci je oprávněn podat pouze klient.

4.2 Stížnost je oprávněn podat kromě klienta i potenciální klient Zprostředkovatele.

4.3 Reklamaci nebo stížnost je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za klienta / potenciálního klienta Zprostředkovatele. Součástí reklamace nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnítele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamaci nebo stížnost za klienta / potenciálního klienta<sup>1</sup>.

4.4 V případě pojistných produktů může stížnost či reklamaci podat rovněž pojištěný nebo jiná oprávněná osoba. Pro účely tohoto reklamačního řádu jsou osoby uvedené v tomto ustanovení, klienti a potenciální dohromady dále označovány jako „Klienti“.

### 5. Forma a náležitosti reklamace/stížnosti

5.1 Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu a **musí být zaslána na adresu sídla Zprostředkovatele, prostřednictvím emailu na adresu JUDr. Gabriela Kretschmannová, Na Nivách 1550, 742 58 Příbor** [gabriela@kretschmann.cz](mailto:gabriela@kretschmann.cz).

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

- označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost;
- 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;
- předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
- čeho se Klient domáhá;
- datum a podpis Klienta, případně zmocněnce těchto osob.

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

5.4 Reklamace nebo stížnost může být podána i na osobním jednání s pracovníkem Zprostředkovatele, přičemž o této bude sepsán písemný záznam pracovníkem Zprostředkovatele v rozsahu údajů uvedených v článku 5.2.

5.5 Podání reklamace nebo stížnosti je bezplatné.

---

<sup>1</sup> Plná moc s úředně ověřeným podpisem není třeba při zastoupení advokátem.

## Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti

### 6. Přijetí reklamace/stížnosti

- 6.1 Zprostředkovatel 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 5.
- 6.2 V případě, že Zprostředkovatel zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně Klienta k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Zprostředkovateli ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje Zprostředkovatel podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní od doručení výzvy), je Zprostředkovatel oprávněn reklamaci nebo stížnost odmítnout.
- 6.3 V případě, že Klient, nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Zprostředkovateli potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 4 nebo článkem 5 nenapravitelný, je Zprostředkovatel oprávněn reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude Klient písemně vyzooměn.
- 6.4 V případě, že Zprostředkovatel nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 6.2 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace.
- 6.5 V případě, že se podaná reklamace nebo stížnost bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje klientovi finanční službu (dále jen „**Finanční instituce**“), Zprostředkovatel zajistí její neprodlené předání Finanční instituci a informuje Klienta 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.
- 6.6 V případě, že se stížnost či reklamace Klienta vztahuje k činnosti tvůrce produktu s investiční složkou ve smyslu Nařízení EU č. 1286/2014, případně k tzv. „sdělení klíčových informací“ ve smyslu uvedeného právního předpisu, předá Zprostředkovatel tuto stížnost či reklamaci neprodleně přímo tvůrci produktu, nebo spolupracující Finanční instituci, která Klientovi zprostředkovává vztah s tvůrcem produktu s investiční složkou.

### 7. Vyřízení reklamace/stížnosti

- 7.1 Zprostředkovatel rozhodne o reklamaci či stížnosti jedním z následujících způsobů:
- v případě, že na straně Zprostředkovatele skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání způsobem, který Klient tvrdí, Zprostředkovatel reklamaci či stížnosti vyhoví, nebo
  - v případě, že na straně Zprostředkovatele skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání, avšak ne v celém rozsahu, které Klient tvrdí, Zprostředkovatel reklamaci či stížnost z části uzná a z části zamítne, nebo

- c) v případě, že na straně Zprostředkovatele nedošlo k žádnému porušení obecně právních předpisů případně smluvních ujednání, které Klient tvrdí, Zprostředkovatel reklamaci či stížnost zamítne jako neopodstatněnou.

7.2 Zprostředkovatel své rozhodnutí řádně odůvodní.

7.3 Při vyřizování reklamace nebo stížnosti komunikuje Zprostředkovatel s Klientem vždy jasně a srozumitelně.

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

7.5 Postup podání a vyřízení reklamace nebo stížnosti (reklamační řád) Zprostředkovatel uveřejňuje na svých internetových stránkách.

## Ostatní ustanovení

V případě, že Klient 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 Zprostředkovatel u příslušného soudu. Klient je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti životního pojištění finanční arbitr - [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), u dalších finančních produktů zejména neživotního pojištění Česká obchodní inspekce - [www.coi.cz](http://www.coi.cz). O této skutečnosti Zprostředkovatel informuje Klienta v klientské dokumentaci a v reklamačním řádu umístěném na internetových stránkách Zprostředkovatele.

V Novém Jičíně, dne 1. 2. 2019

JUDr. Gabriela Kretschmannová