

Základní ustanovení

1. Úvodní ustanovení

1. Společnost O & V s.r.o., IČ: 29293090, se sídlem Blatnická 4219/4, Brno 628 00, Česká republika (dále jen „Zprostředkovatel“) je Českou národní bankou registrovaným pojišťovacím agentem a pojišťovacím makléřem ve smyslu ust. § 7 a § 8 zákona č. 38/2004 Sb., zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoPZ“).
2. Zprostředkovatel je povinen poskytovat finanční služby s odbornou péčí, za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech, zejména pak ZoPZ, zákona č. 426/2011 Sb., o důchodovém spoření, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDS“) a zákona č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPS“).

2. Předmět reklamačního řádu

1. Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků a potenciálních zákazníků Zprostředkovatele.
2. Pro účely reklamačního řádu se zákazníkem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Zprostředkovatele uzavřela s finanční institucí smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba (investiční služba, důchodové/doplňkové penzijní spoření, pojištění či jiná finanční služba).
3. Potenciálním zákazníkem se pro účely tohoto dokumentu rozumí osoba, které je nabízena finanční služba specifikovaná v článku 2.2.

3. Pojem reklamace a stížnosti

1. Reklamací se rozumí podání zákazníka adresované Zprostředkovateli, ve kterém uvádí, že mu ze strany Zprostředkovatele byla poskytnuta finanční služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Zprostředkovatele, případně nápravu vzniklého stavu.
2. Stížností se rozumí podání zákazníka nebo potenciálního zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání osob, prostřednictvím kterých Zprostředkovatel vykonává svoji činnost.

Podání reklamace/stížnosti

4. Oprávněná osoba

1. Reklamací je oprávněn podat pouze zákazník.
2. Stížností je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník Zprostředkovatele.
3. Reklamací nebo stížností je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za zákazníka nebo potenciálního zákazníka Zprostředkovatele. Součástí reklamace nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamaci nebo stížnost za zákazníka/potenciálního zákazníka. *1)

5. Forma a náležitosti reklamace/stížnosti

1. Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou podobu.
2. Reklamace nebo stížnost musí být adresována Zprostředkovateli a obsahovat alespoň následující údaje:
 - a. označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost;
 - b. identifikační údaje zákazníka nebo potenciálního zákazníka – jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných zastupovat právnickou osobu u právnických osob;
 - c. předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
 - d. čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá;
 - e. datum a podpis zákazníka nebo potenciálního zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.
3. Reklamace nebo stížnost musí být doručena Zprostředkovateli 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 nebo potenciální zákazník dozvěděl.
4. Reklamace nebo stížnost může být podána i na osobním jednání se zástupcem Zprostředkovatele, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem Zprostředkovatele v rozsahu údajů uvedených v článku 5.2.

Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti

6. Přijetí reklamace/stížnosti

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.
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 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 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.
3. V případě, že osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, 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 osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.
4. V případě, že Zprostředkovatel nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 6.3 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace.
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/potenciálního 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.

7. Vyřízení reklamace/stížnosti

1. Zprostředkovatel rozhodne o stížnosti nebo reklamaci jedním z následujících způsobů:
 - a. v případě, že na straně Zprostředkovatele skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinen reklamaci či stížnosti plně vyhovět a uznat vše, čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá, nebo
 - b. v případě, že na straně Zprostředkovatele skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost z části uznat a z části zamítnout; zákazníkovi nebo potenciálnímu zákazníkovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo
 - c. v případě, že na straně Zprostředkovatele nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.
2. Zprostředkovatel je povinen vyřídit reklamaci nebo stížnost zákazníka/potenciálního 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 Zprostředkovatel vyzval zákazníka nebo potenciálního zákazníka k doplnění stížnosti či reklamace.

Závěrečná ustanovení

V případě, že zákazník nebo potenciální 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, v případě reklamace nebo stížnosti v oblasti kolektivního investování, životního pojištění nebo spotřebitelského úvěru též na Finančního arbitra, www.finarbitr.cz, případně podat žalobu na Zprostředkovatele u příslušného soudu.

V _____, dne _____

*1) Plná moc s úředně ověřeným podpisem není třeba při zastoupení advokátem.