

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Základní ustanovení

- **G.F.P., s.r.o.** (dále též „**Společnost**“) IČO: 291 400 30, sídlem: Dělnická 1020/54, 170 00 Praha 7.
- Společnost je povinna poskytovat finanční služby, respektive služby v oblasti zprostředkování pojištění, s odbornou péčí za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.

2. 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, které byl Společností zprostředkován produkt nebo služba (byla uzavřena smlouva).
- Pro účely reklamačního řádu se potenciálním klientem rozumí osoba, které jsou nabízeny finanční služby/služby v oblasti zprostředkování pojištění.
- Pro účely reklamačního řádu se klient a potenciální klient budou dále v textu, pokud je to vhodné, společně označovat jako „Zákazník“.

3. Pojem reklamace a stížnosti

- 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.
- Stížností se rozumí podání Zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců Společnosti nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Společnost vykonává svoji činnost, na způsob uzavření smlouvy a podané informace atd.

4. Podání reklamace/stížnosti

- Oprávněná osoba.
- Reklamací je oprávněn podat pouze zákazník.
- Stížnost je oprávněn podat kromě klienta i potenciální klient Zprostředkovatele.
- 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 zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamací nebo stížností za Zákazníka.
- Forma a náležitosti reklamace/stížnosti.

- Reklamace nebo stížnost může být podána: písemně – listinnou formou, e-mailem, datovou schránkou nebo osobně v kanceláři GFP.
- 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 – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
 - d. čeho se Zákazník domáhá;
 - e. datum a podpis Zákazníka, případně zmocněnce této osoby.
- 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;
- 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 ve výše uvedeném článku;
- Odpovědnost za vyřizování podání:
Za proces vyřizování podání odpovídá vedení společnosti nebo office manager. Příchozí stížnosti jsou evidovány do tabulky vytvořené v programu Excel.

5. Přijetí reklamace/stížnosti

- 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 4,
- V případě, že Společnost zjistí rozpor s článkem 4., 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 musí činit minimálně 14 dní) od doručení výzvy, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.
- 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 4. nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.
- V případě, že Společnost nezjistí žádný rozpor s článkem 4. nebo případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 5. a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace.
- 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.

6. Vyřízení reklamace/stížnosti

Office manager, v závažných případech v součinnosti s vedením Společnosti, 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 a přiznat vše, čeho se Zákazník domáhá, 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.

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.

7. Závěrečná ustanovení

V případě, že Zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, má možnost obrátit se na následující instituce:

Česká národní banka
Na Příkopě 28
115 03 Praha 1
www.cnb.cz
podatelna@cnb.cz
ID datové schránky: 8tgaiej

Kancelář finančního arbitra
Legerova 1581/69
110 00 Praha 1
www.finarbitr.cz
arbitr@finarbitr.cz
ID datové schránky: qr9ab9x

Česká obchodní inspekce
Štěpánská 567/15
120 00 Praha 2
www.coi.cz
podatelna@coi.cz
ID datové schránky: x7cab34

Účinnost od 1.7.2021