

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Finpos s.r.o.

Finpos s.r.o. se sídlem Benešov, Hodějovského, č. p. 541, PSČ 256 01, IČO: 29151091, zapsaná U Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 204547, vydává tento Reklamační řád Finpos s.r.o. (dále jen „Reklamační řád“), jenž upravuje základní zásady a principy jednání Finpos s.r.o. a fyzické či právnické osoby, která se domnívá, že byla dotčena na svých právech tím, že Finpos s.r.o. nesplnil své povinnosti sjednané ve smlouvě o produktu a službě nabízené Finpos s.r.o. nebo plynoucí z platných právních předpisů. Dále v případě že požaduje ochranu svých subjektivních práv a zájmů, poukazuje ve svém zájmu na nedostatky v postupech Finpos s.r.o. nebo v plnění povinností Finpos s.r.o. vyplývajících z platných právních předpisů či na chování jednotlivých zaměstnanců či zástupců Finpos s.r.o. a domáhá se jejich odstranění.

I. ZPŮSOB PODÁVÁNÍ REKLAMACE

Finpos s.r.o. přijímá reklamace či stížnosti (dále společně jen „reklamace“) zpravidla v písemné formě, je možné ji podat prostřednictvím pošty na adresu sídla Finpos s.r.o., datové schránky formou datové zprávy či osobně na sídle Finpos s.r.o.

Reklamaci je možné také uplatnit ústně přímo v sídle Finpos s.r.o. O ústní reklamaci sepíše pracovník Finpos s.r.o. s reklamující osobou protokol, jehož obsah potvrdí reklamující osoba svým podpisem. Reklamující osoba obdrží kopii protokolu.

II. PODMÍNKY PRO REKLAMACI

Reklamace musí obsahovat:

- přesnou specifikaci (popis) reklamace tak, aby byl předmět reklamace zřejmý,
- popis způsobu, jakým byla reklamující osoba dotčena na svých právech,
- potřebné identifikátory reklamující osoby, tj. především úplné jméno, adresu bydliště reklamující osoby (v případě reklamující osoby – právnické osoby namísto toho její obchodní firmu, resp. název, sídlo, IČO), telefonní spojení na reklamující osobu, číslo příslušné smlouvy o životním pojištění, investičním životním pojištění, neživotním pojištěním, investičních služeb, doplňkovém penzijním spoření, stavebním spoření či spotřebitelského úvěru, podpis reklamující osoby (v případě právnické osoby podpis osoby oprávněné k jednání), příp. e-mail, adresu pro doručení písemné reakce ve věci reklamace,
- doklady prokazující oprávněnost reklamace tvořící přílohu této reklamace.

V opačném případě si Finpos s.r.o. vyhrazuje právo v přiměřené lhůtě žádat od reklamující osoby doplnění reklamace.

Pokud nebudou doplnění nebo příslušný doklad, prokazující oprávněnost reklamace, předloženy Finpos s.r.o. ani v takto dodatečně stanovené lhůtě, ani jinak oprávněnost prokázána, nebude na uplatněnou reklamaci brán zřetel a Finpos s.r.o. reklamaci odmítne. O této skutečnosti je klient písemně informován.

III. VÝJIMKY Z PŘIJETÍ REKLAMACE

Tento reklamační řád se nevztahuje na reklamace – není možné reklamaci přijmout, pokud:

- není dodržen způsob, forma nebo nejsou splněny náležitosti reklamace, a to ani v dodatečně lhůtě poskytnuté pro doplnění či opravu podání,
- se netýká chování/jednání Finpos s.r.o. či jejich zástupců, jejich produktů a služeb,
- již probíhá její vyřizování ve Finpos s.r.o.,
- již v těchto záležitostech rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé bylo před takovým orgánem již zahájeno.

Reklamační řízení není zahájeno, pokud je požadavek reklamující osoby vyřešen na místě.

IV. LHŮTA A ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACE

Lhůta pro vyřízení reklamace je nejpozději 30 dnů od doručení řádné a úplné reklamace na adresu sídla Finpos s.r.o. Finpos s.r.o., vyřizující reklamaci, je tedy povinen přešetřit její obsah tak, aby rozhodnutí o vyřízení reklamace bylo učiněno nejpozději do 30 dnů od převzetí reklamace a v této době i reklamující osobě podáno. Do této lhůty se nezapočítává doba na doplnění reklamace. Za vyřízení reklamace je odpovědná osoba Compliance officer určená Finpos s.r.o. Tato osoba je mimo jiné povinna informovat reklamující osobu o tom, že byla reklamace přijata a reklamaci řešit v souladu s interními předpisy.

Při opětovné reklamaci je nutno věc znovu přezkoumat a o výsledku přezkoumání podat reklamující osobě zprávu ve výše uvedené lhůtě, a to i v případě, bylo-li zjištěno, že reklamace není oprávněná. Pokud však Finpos s.r.o. zjistí, že reklamace, které se opakují a nepřinášejí žádné nové skutečnosti oproti těm, které již byly vyřešeny a na které již klient dostal řádnou odpověď, může být klient odkázán na zaslání předchozí vyjádření Finpos s.r.o. k danému problému. Finpos s.r.o. se nemusí zabývat reklamacemi, které jsou anonymní.

V. MOŽNOST ODVOLÁNÍ

Pokud se reklamující osoba i nadále nemůže ztotožnit s vyřízením reklamace, které jí bylo podáno dle předchozího bodu, může se obrátit písemně na nadřízeného pracovníka řešitele, nebo na ředitele společnosti.

Nebude-li reklamující osoba spokojena s vyřízením reklamace v oblasti nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění, investičního životního pojištění, neživotního pojištění, investičních služeb či spotřebitelského úvěru a všech dalších produktů, které jsou v kompetenci Finančního arbitra, může se obrátit na tento orgán/ institut. Finanční arbitr je mimosoudní orgán řešení sporů, který rozhoduje spory mezi spotřebiteli a finančními institucemi. Řízení se zahajuje na návrh spotřebitele; finanční instituce není oprávněna podat k finančnímu arbitrovi návrh na zahájení řízení proti svému zákazníkovi. Řízení před finančním arbitrem je bezplatné. Další informace včetně kontaktních informací naleznete na internetových stránkách finančního arbitra <http://www.finarbitr.cz>. U některých produktů (např. doplňkové penzijní spoření) se může reklamující osoba obrátit také na Českou obchodní inspekci: <http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/podani-stiznosti-podnetu-dotazu/>. U ostatních typů finančních produktů se může reklamující osoba obrátit na Českou národní banku. Právo reklamující osoby obrátit se na soud tímto není dotčeno.

VI. LHŮTY PROMLČENÍ A ZÁNİK PRÁVA REKLAMACE

Vady plnění je nutné uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co reklamující osoba vady plnění zjistila, nejpozději však v promlčecí době.

Právo na náhradu škody může reklamující osoba u Finpos s.r.o. uplatnit ve čtyřleté lhůtě běžící ode dne, kdy se dozvěděla nebo mohla dozvědět o škodě a o tom, kdo za ni odpovídá. Tato lhůta končí nejpozději uplynutím 10 let ode dne, kdy došlo k porušení povinnosti. Z promlčených nároků Finpos s.r.o. plnění neposkytuje.

VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dne 1. ledna 2017.

Reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem Finpos s.r.o., je zveřejněn na internetových stránkách www.finpos.cz a je rovněž k nahlédnutí na obchodních místech Finpos s.r.o.