

# Reklamační řád

společnosti F E D S s.r.o., IČO 25411969, se sídlem Španělská 2, Praha 2, 120 00, zapsané OR v Praze, oddíl C, vložka 82003.

## I. Vymezení pojmů, stran a působnosti

- a. Tento reklamační řád a samotný proces reklamace se řídí příslušnými zákonnými a podzákonnými ustanoveními právního řádu ČR, jakož i interními normami společnosti F E D S s.r.o.
- b. Poskytovatelem se rozumí společnost F E D S s.r.o.
- c. Klientem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která odebrala zboží či službu od poskytovatele za účelem finální spotřeby, tj. nikoliv za účelem dalšího podnikání. Jedná se zejména o produkty pojištění (životní i neživotní), spoření a investování, úvěrové produkty, penzijní produkty a další finanční produkty. V případě zastoupení klienta třetí osobou je nutné předložit ověřenou plnou moc.

## II. Způsob reklamace

- a. Klient je povinen provést reklamaci následujícím způsobem:
  - i. písemně na adresu sídla poskytovatele tj. F E D S s.r.o., Španělská 2, Praha 2, 120 00
  - ii. osobně v sídle poskytovatele tj. F E D S s.r.o., Španělská 2, Praha 2, 120 00
  - iii. emailem na adresu Reklamačního oddělení poskytovatele: [reklamace@feds.cz](mailto:reklamace@feds.cz)
- b. V reklamaci musí být jasně a jednoznačně uvedeny následující skutečnosti:
  - zřetelné označení slovem „REKLAMACE“
  - identifikační údaje klienta (jméno, příjmení, adresa, telefon, event. emailová adresa)
  - úplný popis služby, které je předmětem reklamace včetně identifikace smlouvy
  - identifikace pracovníka poskytovatele, který reklamovanou službu poskytl
  - popis vady a podrobné odůvodnění reklamace
  - další relevantní skutečnostiK reklamaci je klient povinen doložit všechny jemu dostupné podklady. V případě neúplného doložení bude klient vyzván k doplnění.
- c. Bez výše uvedených náležitostí není možné reklamaci považovat za řádně podanou a nelze zaručit její řádné vyřízení.

## III. Nepřijetí reklamace

Společnosti si vyhrazuje právo nepřijmout reklamaci:

- a. není dodržen stanovený způsob podání reklamace v bodě II.
- b. v předmětné věci již bylo zahájeno soudní řízení či probíhá řešení sporu dle bodu V.

## IV. Vyřízení reklamace

- a. Poskytovatel se zavazuje do 10 pracovních dnů od podání reklamace způsobem popsáním v bodě II.a kontaktovat telefonicky klienta za účelem sjednání osobní schůzky k vyřešení reklamace. Této schůzky se účastní vždy příslušný regionální manažer, případně jiný pověřený pracovník. Z průběhu schůzky je pořázen záznam s identifikací zúčastněných osob, s jejich podpisy a zejména s dohodnutým postupem způsobu řešení reklamace klienta.

- b. V případě, že nedojde k dohodě mezi klientem a poskytovatelem o smírném řešení reklamace dle bodů IV.a, zavazuje se poskytovatel rozhodnout o oprávněnosti reklamace v nejkratší možné době. Celkově však doba od podání reklamace do odeslání tohoto rozhodnutí nesmí překročit 30 kalendářních dnů. Pokud by došlo k překročení této lhůty, má klient práva jako v případě, že jde o vadu neodstranitelnou.
- c. Do lhůty popsané v bodě IV.b se nezapočítává doba nezbytně nutná pro zpracování odborných posudků a expertiz nutných k vyřízení reklamace.
- d. Pokud je poskytovatel členem profesní organizace, zavazuje se, v případě neuznání reklamace, zajistit klientovi na požádání slyšení před Etickou komisí, případně jiným rozhodčím orgánem zmíněného profesního sdružení.

## V. Další řešení sporů

Stížnost na postup zprostředkovatele lze podat u České asociace společností finančního poradenství a zprostředkování ([www.casfpz.cz](http://www.casfpz.cz), Španělská 2, 120 00 Praha 2) a v neposlední řadě podáním ČNB (tel.: 224 411 111; Na Příkopě 28, Praha 1, 115 03; <https://www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty/formular-podani-dotazu-podnetu-upozorneni/index.html>).

Klient se rovněž může obrátit na orgán mimosoudního řešení sporů - v případě životního pojištění na Finančního arbitra ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), Legerova 69, 110 00 Praha 1, tel.: 257 042 094), v případě jiného než životního pojištění na Českou obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz), Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, tel.: 269 366 360).

Dále lze stížnost podat také u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, elektronická podatelna zpracovává oznámení došlá na elektronickou adresu úřadu nebo do datové schránky, e-mail: [posta@uoou.cz](mailto:posta@uoou.cz).

Dojde-li ke sporu a nepodaří-li se jej vyřešit smírným způsobem, můžete se s žalobou obrátit na obecné soudy.

Tento reklamační řád vstupuje v platnost dne 1. 1. 2020 a nahrazuje veškeré předchozí interní normy a směrnice FEDS s.r.o. v této oblasti.

Za F E D S s.r.o.



Ing. Michal Bauer  
ředitel společnosti

V Praze dne 1. 1. 2020