

# POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ

## Základní ustanovení

### 1. Úvodní ustanovení

1.1 Společnost Spektrum Cepák a spol., v.o.s., se sídlem 5. května 649, 373 81 Kamenný Újezd, IČ 14501694 (dále jen „Společnost“) je u ČNB zapsána jako registrovaný samostatný zprostředkovatel pojištění dle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále „ZDPZ“).

1.2 Společnost je povinna poskytovat pojišťovací služby 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 zákazníků a potencialních zákazníků Společnosti.

2.2. Pro účely reklamačního řádu se zákazníkem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s finanční institucí písemnou smlouvu, jejímž předmětem je služba (zejména v oblasti životního a neživotního pojištění).

2.3 Pro účely reklamačního řádu se potencialním zákazníkem rozumí osoba, které jsou nabízeny pojišťovací služby specifikované v článku 2.2.

2.4 Pro účely reklamačního řádu se zákazník nebo potencialní zákazník budou v textu dále označovat jako „Zákazník“.

### 3. Pojem reklamacie a stížnosti

3.1 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, nápravu vzniklého stavu nebo vzniklé újmy.

3.2 Stížností se rozumí podání Zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců Společnosti nebo jiných pracovníků (např. vázaných zástupců) Společnosti.

## Podání reklamacie/stížnosti

### 4. Oprávněná osoba

4.1 Reklamací je oprávněn podat pouze zákazník.

4.2 Stížnost je oprávněn podat kromě zákazníka i potencialní zákazník Společnosti.

4.3 Reklamací nebo stížností je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za Zákazníka. Součástí reklamacie nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamací nebo stížností za Zákazníka.

## 5. Forma a náležitosti reklamace/stížnosti

5.1 Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu.

5.2 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 – vyličení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána
- d) čeho se Zákazník domáhá
- e) datum a podpis Zákazníka, případně zmocněnce těchto osob

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

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

## Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti

### 6. Přijetí reklamace/stížnosti

6.1 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 5.

6.2 V případě, že Společnost zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně Zákazníka 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 minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.

6.3 V případě, že Zákazník nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 4 nebo s článkem 5 nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude Zákazník písemně vyrozuměn.

6.4 V případě, že Společnost nezjistí žádný odpor s článkem 4 nebo s 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.

## 7. Vyřízení reklamace/stížnosti

### 7.1 Společnost rozhodne o reklamaci nebo stížnosti jedním z následujících způsobů:

- a) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání způsobem, které Zákazník uvádí, je povinna reklamaci či stížnost plně vyhovět a uznat vše, čeho se Zákazník domáhá, nebo
- b) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání, avšak ne v celém rozsahu, které Zákazník uvádí, je povinna reklamaci či stížnost z části uznat a z části zamítnout; Zákazníkovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušení, nebo
- c) v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení právních předpisů případně smluvních ujednání, které Zákazník uvádí, je povinna reklamaci či stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.

7.2 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 reklamace či stížnosti.

## Závěrečné ustanovení

8.1 V případě, že Zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán Společnosti, 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 Společnost u příslušného soudu. Zákazník je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, který je v oblasti investičních služeb, životního pojištění a spotřebitelského úvěru 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).