

Reklamační řád

společnosti F E D S s.r.o., IČO 25411969, se sídlem Sokolovská 270/201, Praha 9, 190 00, ČR 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., Sokolovská 270/201, Praha 9, 190 00, ČR
 - ii. osobně v sídle poskytovatele, tj. F E D S s.r.o., Sokolovská 270/201, Praha 9, 190 00, ČR
 - iii. emailem na adresu Reklamačního oddělení poskytovatele: 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 pořizen 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, Sokolovská 270/201, Praha 9, 190 00, ČR) a v neposlední řadě podáním ČNB (tel.: 224 411 111; Na Příkopě 28, Praha 1, 115 03, ČR; <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, Legerova 69, 110 00 Praha 1, ČR, tel.: 257 042 094), v případě jiného než životního pojištění na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, ČR, tel.: 269 366 360).

Dále lze stížnost podat také u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, ČR, elektronická podatelna zpracovává oznámení došlá na elektronickou adresu úřadu nebo do datové schránky, e-mail: 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 4.5. 2021 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 4. 5. 2021