

V případě, že chcete reklamovat službu poskytnutou poradcem podnikatelského subjektu Hynek Charous případně podat stížnost na jeho činnost, postupujte dle pokynů našeho reklamačního řádu. Níže je jeho úplné znění.

Základní ustanovení

1 Úvodní ustanovení

1.1 Podnikatelský subjekt Hynek Charous (dále jen „Podnikatelský subjekt“ nebo „Zprostředkovatel“) je samostatný zprostředkovatel dle ZDPZ, která poskytuje služby v oblasti pojištění všech odvětví hospodářství, občanské pojištění i zaměstnanecké programy.

1.2 Podnikatelský subjekt je povinna poskytovat služby s 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 potenciálních zákazníků Podnikatelského subjektu.

2.2 Pro účely reklamačního řádu se zákazníkem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Podnikatelského subjektu uzavřela s institucí smlouvu, jejímž předmětem je služba (zejm. v oblasti životního i neživotního pojištění).

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

2.4 Pro účely reklamačního řádu se zákazník a potenciální zákazník budou dále v textu, pokud je to vhodné, společně označovat jako „Zákazník“.

3 Pojem reklamace a stížnosti

3.1 Reklamací se rozumí podání zákazníka adresované Podnikatelskému subjektu, ve kterém uvádí, že mu ze strany Podnikatelského subjektu byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Podnikatelského subjektu, případně nápravu vzniklého stavu.

3.2 Stížností se rozumí podání Zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců Podnikatelského subjektu nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Podnikatelský subjekt vykonává svoji činnost (např. vázaní zástupci, podřízení pojišťovací zprostředkovatelé).

Podání reklamace/stížnosti

4 Oprávněná osoba

4.1 Reklamací je oprávněn podat pouze zákazník.

4.2 Stížnost je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník Zprostředkovatele.

4.3 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 reklamaci nebo stížnost 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 Podnikatelskému subjektu 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 těchto osob.

5.3 Reklamace nebo stížnost musí být doručena Podnikatelskému subjektu 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.

5.4 Reklamace nebo stížnost může být podána i na osobním jednání se zástupcem Podnikatelského subjektu, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem Podnikatelského subjektu v rozsahu údajů uvedených v článku 5.2.

Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti

6 Přijetí reklamace/stížnosti

6.1 Podnikatelský subjekt 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 Podnikatelský subjekt zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, 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 Podnikatelský subjekt ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje Podnikatelský subjekt podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Podnikatelský subjekt oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.

6.3 V případě, že osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Podnikatelskému subjektu potřebné informace nebo doplnění, nebo

v případě, že je rozpor s článkem 4 nebo článkem 5 nenapravitelný, je Podnikatelský subjekt oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.

6.4 V případě, že Podnikatelský subjekt nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 6.3 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace.

7 Vyřízení reklamace/stížnosti

7.1 Podnikatelský subjekt rozhodne o stížnosti nebo reklamaci jedním z následujících způsobů:

a) v případě, že na straně Podnikatelského subjektu 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 Podnikatelského subjektu skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který Zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinna reklamaci/stížnosti zčásti 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 Podnikatelského subjektu nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které Zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinen reklamaci/stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.

7.2 Podnikatelský subjekt 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 Podnikatelský subjekt vyzvala Zákazníka k doplnění stížnosti či reklamace.

8 Závěrečná ustanovení

8.1. V případě, že Zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán Zprostředkovatele, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, www.cnb.cz, případně podat žalobu na Podnikatelský subjekt u příslušného soudu. Zákazník je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti investičních služeb, životního pojištění a spotřebitelského úvěru finanční arbitr – www.finarbitr.cz, u dalších finančních produktů zejména neživotního pojištění a doplňkového penzijního spoření Česká obchodní inspekce – www.coi.cz. Při řešení spotřebitelských sporů v oblasti neživotního pojištění se můžete obrátit na Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú. – www.ombudsmancap.cz. Podrobný postup podání a vyřízení reklamace či stížnosti adresované Zprostředkovateli upravuje reklamační řád umístěný na internetových stránkách Zprostředkovatele.

V Brně, dne 12. 2. 2018