

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## Základní ustanovení

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Společnost PFP s.r.o. (dále jen „**Společnost**“) je Českou národní bankou registrovaným samostatným zprostředkovatelem pojištění dle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále „**ZDPZ**“).
- 1.2 Společnost je povinna poskytovat finanční 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 klientů, potenciálních klientů, případně dalších oprávněných osob, vedení evidence stížností a reklamací a souvisejících činností.
- 2.2 Pro účely reklamačního řádu se klientem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s finanční institucí smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba (zejm. pojištění) a/nebo osoba, se kterou Společnost uzavřela písemnou smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba.
- 2.3 Potenciálním klientem se pro účely reklamačního řádu rozumí osoba, které jsou nabízeny finanční služby specifikované v článku 2.2.

### 3. Pojem reklamace a stížnosti

- 3.1 **Reklamací** se rozumí podání klienta 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, případně nápravu vzniklého stavu.
- 3.2 **Stížností** se rozumí podání klienta nebo potenciálního klienta, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců či jiných pracovníků (např. vázaných zástupců) Společnosti.

## Podání reklamace/stížnosti

### 4. Oprávněná osoba

- 4.1 Reklamací je oprávněn podat pouze klient.
- 4.2 Stížnost je oprávněn podat kromě klienta i potenciální klient Společnosti.

- 4.3 Reklamací nebo stížností je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za klienta / potenciálního klienta Společnosti. Součástí reklamací nebo stížností potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnítele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamací nebo stížnost za klienta / potenciálního klienta<sup>1</sup>.
- 4.4 V případě pojistných produktů může stížnost či reklamací podat rovněž pojištěný nebo jiná oprávněná osoba. Pro účely tohoto reklamačního řádu jsou osoby uvedené v tomto ustanovení, klienti a potenciální klienti dohromady dále označovány jako „Klienti“.

## 5. Forma a náležitosti reklamací/stížností

- 5.1 Reklamací nebo stížností musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu. V listinné podobě musí být zaslána **na adresu sídla Společnosti: Na Florenci 2116/15, 11000 Praha 1 - Nové Město**. V případě elektronické komunikace musí být zaslána prostřednictvím emailu na adresu **info@suri.cz**.
- 5.2 Reklamací nebo stížností adresovaná Společnosti musí obsahovat alespoň následující údaje:
- označení, že se jedná o reklamací nebo stížností;
  - identifikační údaje Klienta – 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;
  - předmět reklamací nebo stížností – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamací nebo stížností podávána;
  - čeho se Klient domáhá;
  - datum a podpis Klienta, případně zmocněnce těchto osob.
- 5.3 Reklamací nebo stížností musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, jíž se reklamací nebo stížností týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti Klient dozvěděl.
- 5.4 Reklamací nebo stížností 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 reklamací/stížností

### 6. Přijetí reklamací/stížností

- 6.1 Společnost má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamací nebo stížností přezkoumat, zda je reklamací nebo stížností podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamací nebo stížností splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 5.

---

<sup>1</sup> Plná moc s úředně ověřeným podpisem není třeba při zastoupení advokátem.

- 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 Klienta 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 Klient, nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 4 nebo článkem 5 nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamacie nebo stížnosti bude Klient písemně vyrozuměn.
- 6.4 V případě, že Společnost nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo 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 reklamacie.
- 6.5 V případě, že se podaná reklamacie nebo stížnost bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje klientovi finanční službu (dále jen „**Finanční instituce**“), Společnost zajistí její neprodlené předání Finanční instituci a informuje Klienta o tom, že příslušnou k vyřízení této reklamacie nebo stížnosti je Finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u Finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné Finanční instituce.

## 7. Vyřízení reklamacie/stížnosti

- 7.1 Společnost rozhodne o reklamaci či stížnosti jedním z následujících způsobů:
- v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání způsobem, který Klient tvrdí, Společnost reklamaci či stížnosti vyhoví, nebo
  - v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání, avšak ne v celém rozsahu, které Klient tvrdí, Společnost reklamaci či stížnost z části uzná a z části zamítne, nebo
  - v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně právních předpisů případně smluvních ujednání, které Klient tvrdí, Společnost reklamaci či stížnost zamítne jako neopodstatněnou.
- 7.2 Společnost své rozhodnutí řádně odůvodní.
- 7.3 Při vyřizování reklamacie nebo stížnosti komunikuje Společnost s Klientem vždy jasně a srozumitelně.
- 7.4 Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost Klienta neprodleně, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat Klientovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala Klienta k doplnění stížnosti či reklamacie.
- 7.5 Postup podání a vyřízení reklamacie nebo stížnosti (reklamační řád) Společnost uveřejňuje na svých internetových stránkách.

## Ostatní ustanovení

V případě, že Klient 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. Klient je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je u finančních produktů zejména neživotního pojištění Česká obchodní inspekce - [www.coi.cz](http://www.coi.cz). O této skutečnosti Společnost informuje Klienta v klientské dokumentaci a v reklamačním řádu umístěném na internetových stránkách Společnosti.

V Praze, dne 20. 3. 2024

PFPP s.r.o.