

# Reklamační řád

Samostatného zprostředkovatele pojištění, společnosti **Pro100r s.r.o.**,

IČO: **29313589**,

se sídlem Krasická 355/49, Krasice, 796 01 Prostějov,

zapsané u Krajského soudu v Brně, oddíl C 73322 (dále jen „**Zprostředkovatel**“).

Klient je osoba, která podává reklamaci nebo stížnost (dále jen „**Reklamacie**“), kdy se může jednat i o stávajícího či potenciálního klienta Zprostředkovatele, příp. o jinou osobu, která se domnívá, že Zprostředkovatel vůči ní porušil své smluvní nebo zákonné povinnosti, je oprávněn podat reklamaci, má-li za to, že Zprostředkovatel, porušil povinnosti vyplývající ze zákona nebo závazkového vztahu založeného mezi Zprostředkovatelem a klientem, resp. klientem a třetí osobou, a to ve lhůtě stanovené dle tohoto reklamačního řádu.

## **1. Místo a způsob podání reklamace**

Zprostředkovatel přijímá reklamaci zpravidla v písemné formě a lze ji podat:

- a) Písemně, a to na adrese Zprostředkovatele uvedené v záhlaví tohoto reklamačního řádu, nebo na adrese provozovny Zprostředkovatele „*Pro100r s.r.o., Svatoplukova 2594/21, 796 01 Prostějov*“.
- b) Písemně prostřednictvím e-mailu určeného pro zákaznickou podporu a vyřizování reklamací, a to na [katerina.svamberkova@pro100r.cz].
- c) Písemně prostřednictvím kontaktního formuláře uvedeného níže na stránce.
- d) Nelze-li provést reklamaci písemně, lze podat reklamaci telefonicky na telefonním čísle určeném pro vyřizování reklamací uvedeném na internetových stránkách Zprostředkovatele [www.pro100r.cz].

## **2. Forma a náležitosti reklamace**

Klient při reklamaci s ohledem na její povahu je povinen uvést následující údaje:

- a) Předmět reklamace včetně popisu důležitých skutečností a časových údajů a typu produktu nebo služby, ke které se reklamace vztahuje.
- b) Klient vadu plnění a její oprávněnost doloží příslušným dokumentem (např. výpisem z účtu, kopií smlouvy atd.), jenž bude prokazovat oprávněnost reklamace. Nepředloží-li klient příslušné dokumenty, je Zprostředkovatel oprávněn vyzvat klienta k jejich předložení v přiměřené lhůtě, a to zejména všechny nezbytné dokumenty, i v originálu nebo v ověřené kopii, jenž budou jako důkazní prostředky sloužit k prokázání vadného plnění a oprávněnosti reklamace klienta. Nebudou-li předloženy doklady, prokazující oprávněnost reklamace, a to ani ve lhůtě

Zprostředkovatelem dodatečně stanovené, a reklamovaná vada plnění nebude ani jinak prokázána, Zprostředkovatel reklamaci odmítne.

c) Klient uvede zejména své jméno a příjmení, rodné číslo, popř. datum narození, adresu, kontaktní údaje (telefon, e-mail).

d) Klient je povinen k reklamaci připojit svůj podpis.

e) Klient je oprávněn navrhnout možné řešení reklamace, popř. uvést jeho požadavky na způsob řešení reklamace.

### **3. Lhůty pro podání reklamace**

Reklamaci je nutné podat bez zbytečného odkladu poté, co klient zjistil skutečnost, která je podnětem k podání reklamace.

### **4. Lhůty k vyřízení reklamace**

Zprostředkovatel vyřídí reklamaci neprodleně, nejpozději do 30 kalendářních dnů od jejího přijetí. Lhůta začne běžet až od okamžiku, kdy klient dodá kompletní dokumenty Zprostředkovateli, byl-li Zprostředkovatelem vyzván k jejich doplnění.

V případě, že nelze reklamaci ve stanovené lhůtě vyřídit, Zprostředkovatel klienta v jejím průběhu písemně informuje o náhradní době, v níž bude reklamace dořešena.

### **5. Informování klienta o vyřízení reklamace**

Zprostředkovatel zašle klientovi informaci o výsledku šetření a výsledku rozhodnutí o podané reklamaci písemně dle povahy věci a způsobu uplatnění reklamace, nejedná-li se o reklamaci podanou telefonicky, kterou Zprostředkovatel s klientem vyřídí v průběhu telefonického rozhovoru, nepožaduje-li klient písemné vyjádření.

V případě, že Zprostředkovatel klienta vyzve k doplnění podání a klient podání ve stanovené lhůtě nedoplní, Zprostředkovatel reklamaci vyřídí podle dodaných údajů pouze v případě, bude-li to možné. Pokud na základě neúplného podání není vyřízení reklamace možné, Zprostředkovatel v tomto smyslu klienta informuje.

Zprostředkovatel má právo odmítnout zahájení šetření reklamace v případě, že ve věci bylo zahájeno řízení před soudem, finančním arbitrem či jiným orgánem mimosoudního řešení sporů nebo Českou národní bankou nebo bylo ve věci příslušným orgánem již pravomocně rozhodnuto. Důvody odmítnutí Zprostředkovatel klientovi sdělí.

Vlastní náklady spojené s reklamačním řízením nese Zprostředkovatel a Klient sám.

### **6. Nesouhlas klienta s výsledkem reklamačního řízení**

Nesouhlasí-li klient s vyřízením reklamace Zprostředkovatel, má právo se obrátit na správní orgán pro mimosoudní řešení sporů, jímž je:

Finanční arbitr ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)) pro oblast finančních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, tj. zejména pro spory týkající se poskytování platebních služeb, nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru či provedení směnářského obchodu.

### **7. Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem [1.1.2020]. Reklamační řád je rovněž zveřejněn na webových stránkách Zprostředkovatele [[www.svamberk.com](http://www.svamberk.com)]. Zprostředkovatel si vyhrazuje právo změnit jednotlivá ustanovení tohoto reklamačního řádu v závislosti na změně příslušných právních norem nebo změně své obchodní politiky.