

REKLAMAČNÍ ŘÁD

MBI Marketingberatung International s.r.o.

I. Základní ustanovení

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 MBI Marketingberatung International s.r.o. (dále jen „**Společnost**“ nebo „**Zprostředkovatel**“) poskytuje finanční služby jako investiční zprostředkovatel ve smyslu ust. § 29 a násl. zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZPKT**“) a pojišťovací zprostředkovatel ve smyslu ust. § 4 zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoPZ**“)
- 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 zákazníků a potenciálních zákazníků Společnosti.
- 2.2 Pro účely reklamačního řádu se zákazníkem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s finanční institucí smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba (zejm. investiční služba, pojištění).
- 2.3 Pro účely reklamačního řádu se potenciálním zákazníkem rozumí osoba, které jsou nabízeny finanční 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 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 Zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců Společnosti nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Společnost vykonává svoji činnost (např. vázaní zástupci, podřízení pojišťovací zprostředkovatelé).

I. 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 reklamací nebo stížnost za Zákazníka.

5. Forma a náležitosti reklamace/stížnosti

- 5.1 Reklamací nebo stížností musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu.
- 5.2 Reklamací nebo stížností musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje:
 - a) označení, že se jedná o reklamací nebo stížnost;
 - a) 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;
 - b) předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
 - c) čeho se Zákazník domáhá;
 - d) datum a podpis Zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.

- 5.3 Reklamační nebo stížnost musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, již se reklamační nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti Zákazník dozvěděl.
- 5.4 Reklamační nebo stížnost může být podána i na osobním jednání se zástupcem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem Společnosti v rozsahu údajů uvedených v článku 5.2.

II. Přijetí a vyřízení reklamační/stížnosti

6. Přijetí reklamační/stížnosti

- 6.1 Společnost má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamační nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamační nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamační 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 reklamační nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamační nebo stížnost podala, 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 reklamační nebo stížnost odmítnout.
- 6.3 V případě, že osoba, která reklamační nebo stížnost podala, písemně 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 reklamační nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamační nebo stížnosti bude osoba, která reklamační nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.
- 6.4 V případě, že Společnost nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 6.3 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamační.
- 6.5 V případě, že se podaná reklamační nebo stížnost bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje Zákazníkovi finanční službu (dále jen „**Finanční instituce**“), Zprostředkovatel zajistí její neprodlené předání Finanční instituci a informuje Zákazníka o tom, že příslušnou k vyřízení této reklamační nebo stížnosti je Finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamační a stížností u Finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné Finanční instituce.

7. Vyřízení reklamační/stížnosti

- 7.1 Společnost rozhodne o stížnosti nebo reklamační jedním z následujících způsobů:
- a) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který Zákazník v reklamační/stížnosti uvádí, je povinna reklamační/stížnosti vyhovět v rozsahu požadovaném Zákazníkem a přiznat vše, čeho se Zákazník domáhá, nebo
 - a) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který Zákazník v reklamační/stížnosti uvádí, je povinna reklamační/stížnosti z části uznat a z části zamítnout; Zákazníkovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo
 - b) v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které Zákazník v reklamační/stížnosti uvádí, je povinen reklamační/stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.
- 7.2 Společnost je povinna vyřídit reklamační 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 stížnosti či reklamační.

III. Závěrečná ustanovení

- 9.1. V případě, že Zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamační 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 Společnost u příslušného soudu. Zákazník je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti investičních služeb, životního pojištění finanční arbitr - www.finarbitr.cz, u dalších finančních produktů zejména neživotního pojištění Česká obchodní inspekce - www.coi.cz.

V Brně, dne 3. 1. 2018

MBI Marketingberatung International s.r.o.