V případě, že chcete reklamovat službu poskytnutou poradcem společnosti Ing. Marcela Růčková případně podat stížnost na jeho činnost, postupujte dle pokynů našeho reklamačního řádu. Níže je jeho úplné znění.

**Základní ustanovení**

**1 Úvodní ustanovení**

1.1 Růčkovi spol. s r.o. (dále jen „Společnost“ nebo „Zprostředkovatel“) je pojišťovací makléřská společnost, která poskytuje služby v oblasti pojištění všech odvětví hospodářství, občanské pojištění i zaměstnanecké programy.

1.2 Společnost 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 Společnosti.

2.2 Pro účely reklamačního řádu se zákazníkem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s institucí smlouvu, jejímž předmětem je služba (zejm. v oblasti 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 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 Společnosti nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Společnost vykonává svoji činnost

**Podání reklamace/stížnosti**

**4 Oprávněná osoba**

4.1 Reklamaci je oprávněn podat pouze zákazník.
4.2 Stížnost je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník Zprostředkovatele. 4.3 Reklamaci nebo stížnost 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 Společnosti 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 Společnosti 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 Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem Společnosti v rozsahu údajů uvedených v článku 5.2.

**Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti**

**6 Přijetí reklamace/stížnosti**

6.1 Společnost 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 Společnost 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 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 osoba, která reklamaci 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 3 článkem 5 nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci 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 reklamace.

**7 Vyřízení reklamace/stížnosti**

7.1 Společnost rozhodne o stížnosti nebo reklamaci jedním z následujících způsobů:

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

7.2 Společnost 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 Společnost 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 Společnost 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.

V Olomouci dne 15. 3. 2018

Ing. Marcela Růčková