

I. Obecná ustanovení

- (1) Tento reklamační řád slouží ke stanovení postupů uplatňování a vyřizování reklamací nebo stížností zákazníků a/nebo potenciálních zákazníků.
- (2) **Zprostředkovatelem** se rozumí společnost Encore Benefit s.r.o., IČO 277 84 932.
- (3) **Zákazníkem** se rozumí osoba, které jsou poskytovány finanční služby (investiční služby, distribuce DPS). Zákazníkem se v tomto dokumentu rozumí i potenciální zákazník.
- (4) **Potenciálním zákazníkem** se rozumí osoba, které jsou nabízeny služby zprostředkovatele.
- (5) **Spolupracovníkem** se rozumí vázaný zástupce, zaměstnanec nebo jiná na základě smluvního vztahu spolupracující osoba.
- (6) **Reklamací** se rozumí podání zákazníka adresované zprostředkovateli, jehož obsahem je reklamování poskytovaných služeb, sdělení, že služba byla poskytnuta v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo uzavřenou smlouvou, námitka nesprávně vyplněných nebo zpracovaných dokumentů a požadavek ve vztahu ke zprostředkovateli na vyjádření nebo nápravu vadného stavu do souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- (7) **Stížností** se rozumí sdělení námitek zejména v oblastech zvolených postupů a nepatřičného chování pracovníků.

II. Náležitosti reklamace a její podání

- (1) Zákazník může podat **reklamací** způsobem stanoveným v tomto reklamačním řádě.
- (2) Zákazník nebo potenciální zákazník může podat **stížnost** způsobem stanoveným v tomto reklamačním řádě.
- (3) V reklamaci nebo stížnosti zákazník uvede:
 - a. své identifikační údaje (jméno, příjmení, rodné číslo, případně bydliště),
 - b. číslo smlouvy, které se reklamací/stížností týká, pokud byla smlouva uzavřena,
 - c. úplné a srozumitelnou formou důvody reklamace/stížnosti a popis reklamované skutečnosti,
 - d. požadavek, jakým způsobem má být reklamacie vyřízena,
 - e. datum a podpis zákazníka nebo potenciálního zákazníka, je-li podávána písemně.
- (4) Tvrze skutečnosti zákazník pokud možno doloží **potřebnými listinami** (kopie dokumentů).
- (5) Zákazníkovi může být stanovena lhůta pro doplnění reklamace/stížnosti (odstranění vad, doplnění skutečností atd.). Lhůta stanovená pro doplnění reklamace/stížnosti se nepočítá do běhu lhůty podle oddílu čtvrtého, odstavce 2.
- (6) Reklamacie nebo stížnost lze uplatnit následujícími způsoby:
 - a. E-mailem na adresu info@encorebenefit.cz
 - b. Poštou na centrálu společnosti: Encore Benefit s.r.o., Žerotínova 226, 757 01 Valašské Meziříčí, nebo do sídla společnosti Encore Benefit s.r.o., K Nemocnici 168/18, 741 01 Nový Jičín.
 - c. Na osobním jednání s vázaným zástupcem nebo zaměstnancem zprostředkovatele. Vázaný zástupce nebo zaměstnanec o osobním jednání, kde byla přijata reklamacie nebo stížnost, sepiše „**Záznam o přijetí reklamace / stížnosti**“. Záznam nechá spolupracovník zákazníka podepsat. Zákazník svým podpisem stvrzuje, že údaje v záznamu uvedené jsou správné. Záznam o přijetí reklamace / stížnosti předá spolupracovník na centrálu společnosti do 3 dnů ode dne přijetí reklamace / stížnosti.

III. Posouzení reklamace nebo stížnosti

- (1) Reklamacie a stížnosti posuzují a vyřizují k tomu jednatelem určení zaměstnanci.
- (2) Zaměstnanec zprostředkovatele posoudí reklamacie nebo stížnost z hlediska její formální úplnosti, určitosti, srozumitelnosti a důvodnosti. Podání zaměstnanec posuzuje zejména podle jeho obsahu.
- (3) Pokud zaměstnanec zjistí, že **reklamacie** nesplňuje náležitosti reklamace dle čl. II odst. 3, vyzve zákazníka k doplnění reklamace (např. tehdy, pokud v reklamaci chybí požadavek, jakým způsobem má být reklamacie vyřízena).
- (4) Po kontrole formální úplnosti zaměstnanec posoudí důvodnost **reklamace**. Za tímto účelem je zaměstnanec oprávněn vykonávat potřebnou a přiměřenou kontrolní činnost a kontrolované osoby jsou povinny poskytovat součinnost.
- (5) **Reklamacie** bude posouzena jako důvodná, pokud na základě posouzení reklamované skutečnosti zaměstnanec zjistí porušení obecně závazného právního předpisu nebo smluvního ujednání.
- (6) **Reklamacie** bude posouzena jako nedůvodná, pokud tvrzené skutečnosti zákazník nijak nepodloží nebo tehdy, pokud ani přes doložené listiny nebude shledáno porušení obecně závazných právních předpisů nebo smluvních ujednání.
- (7) Zaměstnanec při posuzování **stížnosti** postupuje přiměřeně podle pravidel posuzování reklamace.

IV. Vyřizování stížností a reklamací

- (1) Podání a vyřízení reklamace nebo stížnosti je bezplatné.
- (2) Reklamacie a stížnosti jsou vyřizovány podle pořadí, v jakém byly společností přijaty, a to v co nejkratší lhůtě. Nejpozději bude reklamacie vyřízena **do 30 kalendářních dnů** ode dne doručení reklamace. Lhůta začíná dnem následujícím po dni, ve kterém společnost reklamaci obdržela.
- (3) Reklamacie nebo stížnost zasláná poštou na centrálu společnosti bude vyřízena písemnou cestou, a to na adresu uvedenou zákazníkem. Reklamacie nebo stížnost obdržená e-mailem bude vyřízena na elektronickou adresu odesílatele, ledaže zákazník požádá o vyřízení jinou formou (např. písemně poštou).
- (4) Veškeré podané reklamacie, stížnosti a odpovědi na ně jsou archivovány zprostředkovatelem po dobu pěti let ode dne jejich přijetí. Zprostředkovatel vede evidenci přijatých reklamací a stížností.
- (5) Pokud je reklamacie shledána jako důvodná, přijme zprostředkovatel potřebná a účinná opatření k nápravě, a to podle povahy reklamované skutečnosti.
- (6) Pokud zákazník není spokojen s výsledkem vyřízení reklamace nebo stížnosti, může se písemnou cestou obrátit na jednatele společnosti JUDr. Davida Vozáka, Encore Benefit s.r.o., Žerotínova 226, 757 01 Valašské Meziříčí. Na vyřízení nesouhlasu s vyřízením je stanovena lhůta 30 dnů ode dne přijetí tohoto nesouhlasu.
- (7) Pokud zákazník stále není spokojen s výsledkem vyřízení reklamace nebo stížnosti, může se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti investičních služeb a doplňkového penzijního spoření finanční arbitér - www.finarbitr.cz, nebo podat občanskoprávní žalobu.