



## **Reklamační řád**

**Společnosti KZ FINANCE, spol. s r.o., Elišky Krásnohorské 1140/4, 767 01 Kroměříž, IČ: 25509624, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 29016 (dále jen „KZF“)**

**Účinnost od: 26. 9. 2016**  
**Vydavatel: KZ FINANCE, spol. s r.o., zastoupená Ing. Miroslavem Frajtem**  
**Počet stran: 6**  
**Počet příloh: 1**

## Obsah

Pojmy .....	2
I. Základní ustanovení .....	2
I.1 Účel předpisu .....	2
I.2 Upozornění.....	2
II. Podání reklamace.....	2
II.1 Uplatnění reklamace .....	2
II.2 Podání reklamace.....	3
Klient může reklamaci podat několika způsoby a to: .....	3
a) Písemnou formou na adresu sídla KZF .....	3
b) Prostřednictvím spolupracovníka KZF .....	3
c) Prostřednictvím smluvního partnera KZF .....	3
VI. Společná, přechodná a závěrečná ustanovení .....	4
VII. Přílohy.....	5

## Pojmy

- **Reklamační kniha** – obsahuje dále v textu uvedené náležitosti a její tištěná podoba je uložena v sídle KZF
- **Zákazník (nebo Klient)** – fyzická osoba, která využívá služeb KZF prostřednictvím jejich zaměstnanců nebo spolupracovníků (např. vázaných zástupců).
- **Reklamační řád** – postup při vyřizování stížností či podnětů (reklamací).

## I. Základní ustanovení

### I.1 Účel předpisu

Účelem tohoto vnitřního předpisu je stanovení jednotného postupu a požadavků při podávání stížností a podnětů (dále jen reklamace) ze strany klientů a jejich řešení a vyřízení v KZF, a to v souladu s platnou legislativou a dobrými mravy.

### I.2 Upozornění

Reklamační řád KZF se vztahuje na služby a produkty poskytované KZF a je v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

## II. Podání reklamace

### II.1 Uplatnění reklamace

Pokud je klient přesvědčen, že KZF neplnila či neplní své závazky vyplývající z povahy činnosti KZF a z uzavřených smluv, je oprávněn uplatnit reklamaci.

## **II.2 Podání reklamace**

**Klient může reklamaci podat několika způsoby a to:**

- a) Písemnou formou na adresu sídla KZF
- b) Prostřednictvím spolupracovníka KZF
- c) Prostřednictvím smluvního partnera KZF

Pokud je reklamace podána dle bodu b), je klient povinen zaslat reklamaci písemnou formou na adresu KZF, a to do 5 pracovních dní od podání reklamace.

## **II.3 Obsah reklamace**

**Reklamace musí obsahovat:**

- a) Jméno, příjmení klienta a platnou adresu, na kterou bude zaslán výsledek šetření reklamace. V případě, že jde o právnickou osobu, uvádí se obchodní firma, název a adresa jejího sídla, kontaktní osoba.
- b) Popis případu s uvedením údajů nezbytných pro řešení reklamace a popis způsobu, jak byl klient dotčen na svých právech.
- c) Přílohy obsahující dokumentaci k reklamaci (kopie smluv, investiční dotazník, Zápis z jednání apod.)

## **III. Přijetí a vyřízení reklamace**

### **III.1 Předání reklamace**

Reklamace po doručení na adresu sídla KZF je předána Odpovědnému pracovníku (compliance officer), který zajistí její zaevidování a řešení reklamace uvnitř společnosti.

### **III.2 Průběh reklamace**

Průběh reklamace zaznamenává Odpovědný pracovník KZF v Reklamační knize. Každá přijatá reklamace v Reklamační knize obsahuje minimálně vždy datum přijetí, předmět reklamace, datum a výsledek vyřízení reklamace.

Reklamace jsou vyřizovány v pořadí dle jejich přijetí KZF.

### **III.3 Lhůta pro vyřízení reklamace**

Lhůta pro vyřízení reklamace je 30 pracovních dní od přijetí reklamace. V případě, že ze závažných důvodů nelze vyřídit reklamaci ve výše uvedené lhůtě, je klient o této skutečnosti písemně informován.

### **III.4 Doplnění reklamace**

KZF si vyhrazuje právo vyžádat od klienta doplnění reklamace tak, aby bylo umožněno její úspěšné vyřešení. V takovém případě je pozastavena lhůta k vyřízení reklamace do doby doručení doplňujících údajů klientem do sídla KZF. Pokud však klient do 14 pracovních dní nedoručí do sídla KZF doplňující údaje k reklamaci vyžádané KZF, reklamace se zamítá pro nekomplexnost.

## **IV. Informování klienta o výsledku řešení reklamace**

### **IV.1 Informování klienta**

Klient je ve výše uvedené lhůtě 30 pracovních dní od přijetí reklamace informován o výsledku řešení reklamace, a to písemnou formou doporučeného dopisu na adresu uvedenou v jím zaslané reklamaci. Rozhodující je datum razítka podací pošty.

V případě, že dopis bude zaslán na klientem uvedenou adresu a klient tento doporučený dopis s výsledkem řešení reklamace nepřevzme, považuje se za doručený v den, kdy je doručen zpět do sídla KZF.

### **IV. 2 Informování smluvního partnera**

Pokud je reklamace podána prostřednictvím smluvního partnera (tj. partnera, jejichž produkty KZF nabízí), KZF informuje o výsledcích řešení reklamace pouze tohoto partnera, prostřednictvím kterého byla reklamace podána.

## **V. Podání odvolání**

### **V. 1 Lhůta pro podání odvolání**

Pokud klient není spokojen s výsledkem řešení reklamace, může podat odvolání proti výsledku řešení reklamace, a to ve lhůtě 10 pracovních dní od doručení rozhodnutí Odpovědného pracovníka na adresu klienta. V tomto případě začíná běžet nová 30 denní lhůta pro vyřízení odvolání.

### **V. 2 Průběh odvolání**

Odvoláním se zabývá ředitel(ka) KZF, která vydá rozhodnutí o výsledném řešení reklamace, o kterém je klient vyrozuměn doporučeným dopisem, a to do 30 pracovních dní od přijetí odvolání na řešení reklamace KZF. Rozhodující je datum razítka podací pošty.

## **VI. Společná, přechodná a závěrečná ustanovení**

Předpis je závazný pro všechny zaměstnance a spolupracovníky KZF. Průběh řešení reklamace uvnitř KZF je stanoven metodickým pokynem určeným pouze pro vnitřní potřebu KZF.

Tento vnitřní předpis je uveřejněn na internetových stránkách [www.kzfinance.cz](http://www.kzfinance.cz) a zpřístupněn v tištěné podobě v sídle KZF.

Reklamace může být podána též na USF ČR, Španělská 2, 120 00 Praha 2 nebo na ČNB, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

Tento vnitřní předpis včetně jeho změn a doplňků schvaluje statutární orgán KZF.

Reklamacce není možné řešit, pokud:

- a) Příklad popsáný v reklamaci se netýká chování KZF, jí nabízených produktů ani jejich spolupracovníků.
- b) Ve věci rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé bylo před takovým orgánem zahájeno.

Tento předpis nabývá účinnosti dne 26.9.2016 a plně nahrazuje dosavadní předpis z 1.1.2010.

## **VII. Přílohy**

Příloha č. 1 – Reklamační kniha

