

I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1. Úvodní ustanovení

1.1. Společnost holver s.r.o. se sídlem Ostrava-Moravská Ostrava, Hrušovská 3203/13a, PSČ 702 00, IČ 25860399, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 22843 (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 zákona č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPS“), 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“) a samostatný zprostředkovatel spotřebitelského úvěru ve smyslu zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoSÚ“).

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, doplňkové penzijní spoření, spotřebitelský úvěr).

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 reklamacie 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 pracovníků Společnosti nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Společnost vykonává svoji činnost (např. vázání zástupci, podřízení pojišťovaci zprostředkovatelé).

II. 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 oprávněn podat také osoba, která jedná na základě plné moci za Zákazníka. Součástí reklamacie nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitelce, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamací nebo stížností za Zákazníka.

5. Forma a náležitosti reklamacie/stížnosti

5.1. Reklamacie nebo stížnost musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu.

5.2. Reklamacie nebo stížnost musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje:

- označení, že se jedná o reklamací nebo stížnost;
- 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;
- předmět reklamacie nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamacie nebo stížnost podávána;
- čeho se Zákazník domáhá;
- datum a podpis Zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.

5.3. Reklamacie nebo stížnost musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, již se reklamacie nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti Zákazník dozvěděl.

5.4. Reklamacie 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.

III. PŘIJETÍ A VYŘÍZENÍ REKLAMACE

6. Přijetí reklamacie/stížnosti

6.1. Společnost má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamacie nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamacie nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamacie 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 reklamací nebo stížností za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamací nebo stížností 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 reklamací nebo stížností odmítnout.

6.3. V případě, že osoba, která reklamací nebo stížností 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 reklamací nebo stížností odmítnout. O odmítnutí reklamacie nebo stížnosti bude osoba, která reklamací nebo stížností 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 reklamacie.

6.5. V případě, že se podaná reklamacie 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 reklamacie nebo stížnosti je Finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u Finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné Finanční instituce.

7. Vyřízení reklamacie/stížnosti

7.1. Společnost rozhodne o stížnosti nebo reklamací jedním z následujících způsobů:

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

7.2. Společnost je povinna vyřídit reklamací nebo stížností Zákazníka nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat Zákazníkovi písemně vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala Zákazníka k doplnění stížnosti či reklamacie.

IV. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

9.1. V případě, že Zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamacie 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 arbitér - www.finarbitr.cz, u dalších finančních produktů zejména neživotního pojištění a doplňkového penzijního spoření Česká obchodní inspekce - www.coi.cz.

V Ostravě, dne 3.1.2018