

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti
AC CORPORATE a.s.

Nabývá účinnosti dne

1. ledna 2021

OBSAH

1. ÚVOD.....	3
2. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ.....	3
3. NÁLEŽITOSTI REKLAMACE	3
4. DŮVODY ODMITNUTÍ PODANÉ REKLAMACE	4
5. PŘÍJEM REKLAMACE.....	4
6. ZPRACOVÁNÍ REKLAMACE.....	5
7. INFORMOVÁNÍ KLIANTA (STĚŽOVATELE) O VÝSLEDKU VYŘÍZENÍ REKLAMACE	5
8. OPRAVNÉ PROSTŘEDKY PROTI ROZHODNUTÍ	5
9. PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM AC CORPORATE	6
10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	6

1. ÚVOD

1.1 Reklamační řád společnosti AC CORPORATE a.s. (dále jen „AC CORPORATE“) stanoví postup:

1.1.1 pro podávání, vyřizování a evidenci reklamací a stížností klientů AC CORPORATE (dále jen „Reklamace“)

1.1.2 pro podávání, vyřizování a evidenci námětů a pochval spokojenosti klientů AC CORPORATE (dále jen „Pochvala, reference, reakci“).

2. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

2.1 Společnost AC CORPORATE v rámci svého předmětu podnikání vykonává činnost samostatného zprostředkovatele podle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále jen „ZDPZ“) nebo jinou zprostředkovatelskou činnost. Tuto činnost vykonává také prostřednictvím svých smluvních partnerů, kterými jsou zejména vázaní zástupci příslušného samostatného zprostředkovatele a další osoby vykonávající pro AC CORPORATE činnost svým předmětem obdobnou zprostředkování (dále také „Zástupce“).

2.2 Reklamací se rozumí sdělení námitek k provedenému postupu AC CORPORATE, k chování nebo jednání Zástupce, k nedostatkům technického charakteru (např. chybně navedeným identifikačním údajům do evidenčních systémů apod.), k neplnění časových lhůt různorodého charakteru, k výsledku provedené činnosti, zejména obsahujícímu chybný číselný nebo alfanumerický údaj, a k nesprávně vyplněným či zpracovaným dokumentům, jsou-li tyto v rozporu s platnými právními předpisy, vnitřními předpisy AC CORPORATE nebo jinou pro AC CORPORATE nebo Zástupce závaznou normou.

2.3 Ustanovení upravující výslovně pouze Reklamace se použijí také na stížnosti a to zcela nebo v přiměřeném rozsahu v závislosti na významu dotčeného ustanovení.

3. NÁLEŽITOSTI REKLAMACE

3.1 Klient je oprávněn podávat Reklamaci pouze způsobem stanoveným tímto Reklamačním řádem.

3.2 Klient je povinen uvést své identifikační údaje v takovém rozsahu, aby bylo možné jeho určení. Zejména je povinen uvést:

3.2.1 Klient fyzická osoba:

- své jméno, příjmení
- adresu trvalého bydliště nebo kontaktní adresu
- rodné číslo (případně datum narození)
- IČ pokud se jedná o fyzickou osobu podnikající
- telefon
- identifikační údaje svého Zástupce, případně
- identifikační číslo produktu (například číslo smlouvy nebo alespoň název produktu, případně obchodního partnera, o jehož produkt se jedná), kterého se Reklamace týká.

3.2.2 Klient právnická osoba:

- obchodní název společnosti
- adresu sídla společnosti nebo kontaktní adresu
- IČ společnosti
- telefon zastupující osoby (jednatele, statutárního orgánu, právního zástupce apod.)
- identifikační údaje svého Zástupce, případně
- identifikační číslo produktu (například číslo smlouvy nebo alespoň název produktu, případně obchodního partnera, o jehož produkt se jedná), kterého se Reklamace týká.

Pro operativnější řešení Reklamací je vhodné uvádět i e-mailové a telefonické spojení.

3.3 Klient je dále povinen co nejuplněji a srozumitelnou formou uvést:

- důvody Reklamací
- jak k reklamované skutečnosti (Reklamací) došlo
- případně požadavek, jakým způsobem má být Reklamací vyřízena.

3.4 Tvrzené skutečnosti je Klient povinen doložit, je-li to možné, zejména formou kopií dokumentů osvědčujících tvrzené skutečnosti. Kopie zásadních dokumentů je Klient povinen doložit úředně ověřené.

3.5 Na vyzvání je Klient povinen své podání doplnit, případně doložit jím tvrzené skutečnosti nebo odstranit případné vady Reklamací. Za tímto účelem je mu poskytnuta lhůta 7 dnů, která může být po dohodě s Klientem přiměřeně prodloužena. Výzva podle tohoto odstavce nesmí být samoúčelná a nesmí úmyslně ztěžovat podávání reklamací Klienty.

3.6 Lhůta pro doplnění podání se nepočítá do běhu lhůty podle čl. 6 odst. 6.1.

4. DŮVODY ODMÍTNUTÍ PODANÉ REKLAMACE

4.1 Přijetí a další zpracování Reklamací může být odmítnuto, jestliže:

- 4.1.1 Reklamací podala osoba, která není Klientem AC CORPORATE a nebyla ani prokazatelně kontaktována Zástupcem s nabídkou služeb AC CORPORATE a.s. Totéž platí pro případy, kdy nelze vůbec určit, kdo Reklamací podal.
- 4.1.2 Reklamací nespňuje způsob, formu nebo nejsou splněny náležitosti Reklamací určené tímto Reklamačním řádem, a to ani v dodatečně lhůtě poskytnuté pro doplnění či opravu.
- 4.1.3 Vyřizování Reklamací již probíhá.
- 4.1.4 Ve věci rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo již před soudem zahájeno.
- 4.1.5 Uplynula lhůta pro podání Reklamací.
- 4.1.6 Uplynula skartační lhůta pro relevantní typ dokumentů.

4.2 Jestliže je dán některý z důvodů pro odmítnutí vyřízení Reklamací podle předchozího odstavce, může být takové podání posuzováno jako podnět pro zkvalitnění nabízených služeb či pro zahájení řízení o sankci s příslušným Zástupcem.

5. PŘÍJEM REKLAMACE

5.1 Reklamací Klientem jsou předkládány AC CORPORATE následujícími způsoby:

- e-mailovou zprávou
- webovým rozhraním
- telefonicky
- poštou (písemně)
- osobně (např. prostřednictvím Knihy připomínek a námětů na kterékoli kanceláři AC CORPORATE)

5.2 Příjem Reklamací probíhá v závislosti na zvolené formě podání některým z níže uvedených způsobů:

5.2.1 Příjem Reklamací e-mailovou zprávou probíhá prostřednictvím adresy elektronické pošty info@accorp.cz. Zákazník do předmětu zprávy uvede „Reklamací“. Zpráva elektronické pošty je automaticky distribuována odpovědné osobě AC CORPORATE.

- 5.2.2 Příjem Reklamací telefonicky probíhá prostřednictvím infolinky na telefonním čísle (+420) 737 269 128. AC CORPORATE si vyhrazuje právo každý telefonický hovor zaznamenat na záznamovém zařízení.
- 5.2.3 Příjem Reklamací poštou (tedy písemně) probíhá na adrese AC CORPORATE a.s., Reklamační, Rembrandtova 439/10, 400 01 Ústí nad Labem.
- 5.2.4 Příjem Reklamací podané osobně, zejména na některé kanceláři AC CORPORATE, musí být proveden zápisem do Knihy připomínek a námětů, a to přímo Klientem, který je povinen Klient i vlastnoručně podepsat. Na vyžádání je možné Klientovi vyhotovit kopii takto podepsaného podání.
- 5.2.5 Příjem Reklamací datovou schránkou (tedy písemně) - ID cwkcju3.
- 5.2.6 Příjem Reklamací je pověřený pracovník povinen Klientovi neprodleně písemně potvrdit.

6. ZPRACOVÁNÍ REKLAMACE

- 6.1 Reklamační jsou vyřizovány v pořadí podle jejich přijetí v co nejkratší době. Lhůta pro vyřízení Reklamační činí 30 kalendářních dní a počíná běžet dnem obdržení Reklamační.
- 6.2 V případě, že Reklamační nelze vyřídit z vážného důvodu v uvedené lhůtě, bude Klient informován o důvodu a odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení Reklamační.
- 6.3 Reklamační vyřizuje zpravidla Odpovědná osoba, kterou jmenuje předseda představenstva.

7. INFORMOVÁNÍ KLIENTA (STĚŽOVATELE) O VÝSLEDKU VYŘÍZENÍ NESHODY

- 7.1 Reklamační přijaté telefonicky mohou být vyřízeny telefonicky nebo písemně. Telefonické vyřízení Reklamační může být zaznamenáno na záznamové zařízení. O této skutečnosti musí být však Klient dopředu upozorněn.
- 7.2 Reklamační zpracované písemně a přijaté e-mailovou zprávou nebo poštou jsou vyřizovány v písemné formě. Písemné odpovědi jsou zasílány na uvedenou adresu odesílatele, a to prostřednictvím elektronické pošty nebo formou poštovní zásilky.
- 7.3 Odpověď je archivována spolu s příslušným záznamem Reklamační a souvisejícími podklady.
- 7.4 V případech, kdy AC CORPORATE obdrží v pořadí třetí Reklamační od jednoho Klienta k totožné problematice, na niž již bylo Klientovi opakovaně reagováno, a Klient byl obeznámen se stanoviskem AC CORPORATE a současně nepředložil nové skutečnosti či důkazy, které by jeho tvrzení potvrdily, není AC CORPORATE povinná na tuto stížnost dále reagovat.

8. OPRAVNÉ PROSTŘEDKY PROTI ROZHODNUTÍ

- 8.1 Pokud není Klient spokojen s vyřízením Reklamační, může se písemně obrátit na předsedu představenstva AC CORPORATE. V daném případě počíná běžet nová 30 denní lhůta pro vyřízení Reklamační.
- 8.2 Právo Klienta obracet se na soudy, případně Českou národní banku, Finančního arbitra, Českou obchodní inspekci či jiné orgány veřejné správy s rozhodovací pravomocí není dotčena.

9. PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM AC CORPORATE

- 9.1 AC CORPORATE vítá veškeré náměty a připomínky k poskytovaným službám a produktům.
- 9.2 Předání a vyřízení námětů a připomínek se řídí stejnými pravidly, jako přijetí a vyřízení Reklamací uvedené v tomto Reklamačním řádu.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1 Reklamační řád je vnitřním předpisem společnosti AC CORPORATE a.s.
- 10.2 Reklamační řád je dostupný na webových stránkách společnosti i na všech kancelářích AC CORPORATE. Na vyžádání Klienta je možné jej zaslat e-mailem.