

Reklamační řád

společnosti Swiss Life Select a.s., IČO: 24260444, se sídlem Pobřežní 620/3, 186 00 Praha 8 – Karlín
zapsané v OR vedeném Městským soudem Praha, oddíl B, vložka 18458 (dále jen „SLS“)

I. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád upravuje rozsah odpovědnosti společnosti SLS za vady při poskytování služeb, zprostředkovatelské a jiné obdobné činnosti (dále jen „**Reklamační řád**“).

Reklamační řád současně stanovuje základní zásady a principy při uplatňování práv Klientů, zejména reklamací a stížností (dále společně jen „**reklamace**“), kterým jsou výše uvedené služby a činnosti poskytovány nebo kteří je jinak užívají.

„**Klientem**“ se pro účely tohoto Reklamačního řádu míní spotřebitel ve smyslu ust. § 419 zák. č. 89/2012, občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

Reklamační řád dále informuje spotřebitele (Klienta) o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů pro poskytované a zprostředkované služby v rozsahu stanoveném ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon**“).

II. Rozsah odpovědnosti

1. SLS odpovídá Klientovi za kvalitu a rozsah služeb a dalších činností, které poskytuje v případě, že:
 - a) smluvně dohodnutá činnost nebyla poskytnuta ve smluvně dohodnutém množství, rozsahu, ceně nebo kvalitě;
 - b) služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným předpisům a smluvním podmínkám, nebo v případě, že za poskytnutou službu nebyla účtována cena odpovídající smluvním podmínkám
2. Podmínky pro poskytování služeb a dalších činností vyplývají z uzavřené smlouvy a z příslušných všeobecných obchodních podmínek pro poskytování jednotlivých druhů služeb a činností.

III. Evidence přijatých reklamací

1. Veškeré reklamace, zejména stížnosti Klientů na jednání SLS nebo konzultantů SLS nebo jiných osob SLS zmocněných, jsou interně evidovány (dále jen „**Evidence**“). V Evidence se neevidují reklamace anonymní. Evidence je vedena v elektronické podobě a je spravována Pověřeným pracovníkem (viz níže).
2. Do Evidence se při obdržení reklamace zapíše alespoň datum obdržení reklamace, jméno a příjmení Klienta, stručné shrnutí obsahu reklamace a provede se identifikace konzultanta či jiné osoby SLS zmocněné. SLS následně podnikne kroky k vyřízení předmětné reklamace. Po vyřízení reklamace se do Evidence zapíše datum a výsledek vyřízení reklamace.
3. Zápisy do Evidence provádí osoba pověřená vyřizováním reklamací (dále jen „**Pověřený pracovník**“), případně zaměstnanec pověřený Pověřeným pracovníkem.

IV. Právo na uplatnění reklamace, lhůty, způsob a místo uplatnění

1. Každý Klient má právo na uplatnění reklamace.
2. Každá reklamace směřující proti rozsahu, ceně a kvalitě poskytnuté služby nebo činnosti bude přijata a vyřízena v souladu s ustanoveními tohoto Reklamačního řádu.
3. Reklamaci může uplatnit pouze Klient, resp. Klientův zákonný zástupce. V rámci reklamačního řízení je možné zastoupení na základě plné moci, v takovém případě musí být podpis Klienta na plné moci úředně ověřen. Veškerá jednání a korespondenci, týkající se uplatněné reklamace vede SLS výhradně s Klientem (resp. jeho zákonným zástupcem) nebo s osobou jím písemně zmocněnou.

4. O veškerých reklamacích, které nebudou SLS doručeny v písemné podobě, ale budou uplatněny osobně nebo telefonicky prostřednictvím pracovníka infolinky, bude sepsán reklamační zápis, jehož kopii obdrží Klient.
5. Pověřený pracovník je povinen Klientovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy Klient právo na reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Klient požaduje. Pověřený pracovník je dále povinen vydat Klientovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení nápravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
6. Reklamaci kvality, rozsahu nebo ceny služeb nebo činností poskytnutých SLS je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu. Klient je oprávněn reklamaci uplatnit následujícími způsoby:
 - osobně v sídle SLS, tj. na adrese Pobřežní 620/3, 186 00 Praha 8;
 - písemně na adrese Swiss Life Select a.s., Pobřežní 620/3, 186 00 Praha 8;
 - e-mailem na adrese peceoklienty@swisslifeselect.cz;
 - písemně v příslušné provozovně, pobočce, organizační jednotce nebo kanceláři SLS, ve které byla Klientovi předmětná služba či činnost poskytnuta;
 - telefonicky prostřednictvím pracovníka infolinky na bezplatném telefonním čísle 844 111 444, který o reklamaci pořídí zápis a neprodleně informuje Pověřeného pracovníka.
7. Pracovníkem pověřeným k vyřizování reklamací je Pověřený pracovník ve spolupráci s reklamační komisí, jejíž činnost je upravena interním předpisem SLS. Pověřený pracovník je povinen reklamaci úplně a podrobně prošetřit, a to v co nejkratší lhůtě od obdržení reklamace. Reklamaci je třeba vyřídit nejpozději do 30 kalendářních dnů od uplatnění reklamace Klientem. Pokud nemůže být reklamace v této lhůtě vyřízena, je Pověřený pracovník povinen Klienta informovat, z jakých důvodů není možno reklamaci ve lhůtě vyřídit a dohodnout s Klientem prodloužení lhůty k vyřízení reklamace. Tato lhůta nesmí být nikdy delší než šedesát (60) kalendářních dnů od uplatnění reklamace Klientem. V rámci prošetřování reklamace je Pověřený pracovník oprávněn požadovat informace od všech zaměstnanců SLS, konzultantů SLS nebo jiných osob SLS zmocněných. Platí, že ve výše uvedených lhůtách sdělí Pověřený pracovník Klientovi i případné rozhodnutí o tom, že reklamace nebyla uznána, pokud se jedná o neoprávněnou reklamaci a uvede důvody, které vedly k tomuto závěru.
8. Po prošetření reklamace je Pověřený pracovník povinen informovat stěžovatele o výsledku prošetření, a to písemně podle čl. IV odst. (5) tohoto Reklamačního řádu. Pověřený pracovník vede pro každou reklamaci složku, která obsahuje předmětnou reklamaci, informaci o výsledku prošetření a všechny listiny týkající se prošetřování reklamace.
9. V případě nesouhlasu Klienta s vyřízením reklamace, je tento oprávněn žádat o přezkoumání rozhodnutí SLS vedoucího Oddělení právní a compliance.

V. Náležitosti reklamace

Reklamace musí být jasná s konkrétním uvedením problému. Musí obsahovat:

- datum,
- identifikaci Klienta, adresu k zaslání odpovědi,
- popis služby, postupu či skutečnosti, která je předmětem reklamace (v případě stížnosti na konzultanta či jiné osoby SLS zmocněné, alespoň celé jméno takové osoby),
- další skutečnosti, které mohou mít vliv na posouzení reklamace.

Uplatnění reklamace postupem neodpovídajícím uvedeným požadavkům nebude SLS považovat za reklamaci řádně uplatněnou a nelze tak zaručit její náležitě vyřízení.

VI. Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení

1. Vzájemné vztahy mezi SLS a Klientem, které nejsou výslovně upraveny tímto Reklamačním řádem, se řídí ustanoveními všeobecných podmínek pro poskytování jednotlivých druhů služeb a činností a obecně závaznými právními předpisy zejména pak zákonem č. 634/1992 Sb., zákonem o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
2. V případě, že Klient nesouhlasí s výsledkem reklamačního řízení, může se se svou reklamací obrátit na Etickou komisi ČASF (Česká asociace společností finančního poradenství a zprostředkování, www.casfpz.cz), která je nezávislým orgánem prošetřujícím stížnosti Klientů členských společností, rozhoduje o jejich oprávněnosti a v případě porušení ukládá opatření k nápravě či sankce.
3. V případě nespokojenosti Klienta s vyřízením reklamace dle Reklamačního řádu má Klient oprávnění se obrátit po vyřízení reklamace na příslušný orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ve smyslu Zákona je:
 - a) v oblasti neživotního pojištění Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú., a to v rozsahu působnosti stanovené na webové adrese www.ombudsmancap.cz/, přičemž pro vyloučení pochybností upozorňujeme, že do působnosti Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú. nespádají spory v oblasti pojištění odpovědnosti z provozu vozidla (tzv. „povinné ručení“),
 - b) v oblasti finančních služeb zprostředkovaných SLS finanční arbitr, a to v rozsahu působnosti stanoveném právním předpisem upravujícím finančního arbitra (zák. č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, viz též webové stránky finančního arbitra www.finarbitr.cz/cs/),
 - c) v případech, kdy není dána působnost orgánu uvedeného v písmenu a) nebo b) je pro jiné služby poskytované a zprostředkované SLS příslušná Česká obchodní inspekce (více informací k působnosti tohoto orgánu naleznete též na webové stránce www.coi.cz).
4. Oddělení právní a compliance zpracovává 1x ročně pro představenstvo SLS vyhodnocení reklamací podaných za uplynulé období.

V Praze dne 1. 5. 2023 za Swiss Life Select a.s.

Karel Šulc, předseda představenstva