

Reklamační řád pro klienty společnosti Gornex s.r.o.

1. Obecné informace

1.1. Reklamační řád (dále jen „řád“) blíže upravuje postupy a procesy související s podáváním a vyřizováním reklamací a stížností klientů společnosti Gornex s.r.o., (dále jen „společnost“)

2. Názvosloví

2.1. Klientem se rozumí osoba, které v minulosti byl zprostředkován prostřednictvím společnosti jakýkoliv finanční produkt

2.2. Reklamací se pro účely řádu rozumí podání Klienta směřující vůči jednání a vystupování zaměstnanců a zprostředkovatelů společnosti, vůči formě a obsahu Klientovi poskytnutých služeb a informací. Klient vyslovuje nesouhlas s technickým, pracovním, provozním, právním provedením úkonů společnosti či zprostředkovatelů společnosti

2.3. Stížností se pro účely řádu rozumí opětovné podání Klienta ve stejné předmětné věci jako již dříve podaná reklamace

2.4. Nesprávné rozlišování mezi reklamací a stížností nebo neexistence takového označení na podání Klienta je pro její vyřizování ze strany společnosti nepodstatné

3. Způsob podání reklamací a stížností

3.1. Klient má možnost podat reklamaci, resp. stížnost jedním z následujících způsobů:

- a) písemně (využitím poštovních služeb) na adresu sídla Gornex s.r.o., Vinohradská 2165/48, 120 00 Praha 2
- b) datovou schránkou: 6b8iwk
- c) osobně v ředitelství společnosti Gornex s.r.o., Přátelství 606/39, 104 00 Praha 22
- d) elektronickou poštou (e-mail) – info@gornex.cz
- e) prostřednictvím právního zástupce, resp. třetí osoby, na základě plné moci

4. Základní náležitosti podání reklamace nebo stížnosti uvedenými způsoby

4.1. Reklamace, stížnost musí obsahovat následující údaje:

- a) Klientovo jméno a příjmení
- b) Klientovu kontaktní/korespondenční adresu
- c) Číslo smlouvy, ke které se Klientova reklamace, stížnost vztahuje
- d) název produktu, ke kterému se reklamace nebo stížnost vztahuje
- e) čeho se reklamace, stížnost týká (identifikace a popis problému, nedostatku apod.)
- f) v případě zastoupení je nutné doložit ověřenou plnou moc
- g) vlastnoruční podpis klienta (v případě písemného podání)

4.2. Pro operativní řešení reklamace, stížnosti uveďte Vaše telefonní číslo, popř. e-mailové spojení

4.3. K reklamaci, stížnosti je Klient povinen doložit všechny jím dostupné podklady prokazující tvrzení Klienta. Nebyly-li potřebné dokumenty předloženy nebo nebyly-li údaje podle bodu 4.1. Reklamačního řádu obsahem Klientovy reklamace nebo stížnosti, vyzve společnost Klienta k jejich doplnění

4.4. Nepředloží-li Klient potřebné dokumenty či nedoplní-li požadované údaje podle bodu

4.1. řádu, vystavuje se tím riziku prodloužení doby vyřízení jeho reklamace, stížnosti

5. Výjimky z přijetí reklamace, stížnosti

5.1. Společnost si vyhrazuje právo reklamaci nebo stížnost nepřijmout, jestliže:

- a) není dodržen způsob, forma podání reklamace, stížnosti nebo nejsou splněny náležitosti reklamace, stížnosti, a to ani v dodatečné lhůtě pro doplnění či opravu
- b) ve věci již rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo již před soudem zahájeno
- c) pokud organizační útvary společnosti již reklamaci Klienta řeší, a ten podá opakovanou stížnost před obdržením odpovědi ze strany společnosti, bude tato přiřazena k již řešené reklamaci a Klient obdrží společnou odpověď

6. Lhůty pro vyřízení reklamace, stížnosti

6.1. Reklamace bude vyřízena do 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení společnosti, nebo ode dne, kdy byly společnosti doručeny všechny doplňující podklady potřebné k vyřízení reklamace

6.2. Společnost si vyhrazuje právo prodloužení doby pro vyřízení reklamace, stížnosti z důvodu součinnosti třetí osoby, která je potřebná, nebo z jiných důvodů, které není možné ovlivnit

6.3. V případě, že vyřízení reklamace, stížnosti není možné ve lhůtě podle bodu 6.1, informuje společnost o této skutečnosti Klienta před uplynutím této lhůty společně s odůvodněním tohoto prodloužení a oznámí předpokládanou lhůtu pro vyřízení

7. Následná opatření

7.1. Je-li reklamace neoprávněná, zašle společnost Klientovi vhodnou písemnou formou nebo elektronicky stanovisko společnosti s poučením a doporučením, jak se případně příště zachovat, aby reklamování nebylo nutné

7.2. Pokud se reklamace nebo stížnost prokáže jako oprávněná, společnost z toho podle míry porušení smluvních ujednání a etických kodexů vyvodí důsledky a přijme nápravná opatření

7.3. V případě, že ze strany zprostředkovatele společnosti bude zjištěno hrubé nebo opakované porušení povinností stanovených zákonem a vnitřními předpisy společnosti, případně bude zjištěno porušení smluvních ujednání a etických kodexů, společnost s tímto zprostředkovatelem ukončí spolupráci

8. Možnost odvolání

8.1. V případě, že Klient není spokojen s vyřízením reklamace, má možnost podat stížnost. Pro podání stížnosti platí stejná pravidla, jako pro reklamaci viz bod 3.

8.2. Kromě podání reklamace společnosti se v případě sporů, které se týkají pojištění, může Klient obracet na finančního arbitra. Finanční arbitr je orgán pro řešení všech těchto sporů na základě zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi. Finanční arbitr sídlí na adrese Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1. Více informací o činnosti Finančního arbitra je dostupných na www.finarbitr.cz/cs/

Další možností pro Klienta je podání stížnosti u České národní banky, která dohlíží na činnosti samostatného zprostředkovatele a investičního zprostředkovatele. Česká národní banka má sídlo na adrese Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1. Více informací je dostupných na www.cnb.cz

Klient se také může obrátit na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz)

Pokud došlo k uzavření smlouvy on-line, může Klient využít speciální internetový portál pro řešení sporů on-line založený Evropskou komisí. Jedná se o internetovou stránku, díky které

je možné podat stížnost on-line pomocí elektronického formuláře, a to i v češtině. Více informací je k dispozici na www.ec.europa.eu/consumers/odr/
Podání reklamace nebrání možnosti Klienta obrátit se v případě stížnosti na soud.

9. Opatření proti podvodům a protikorupčnímu jednání

V případě podezření na protikorupční jednání či podvod ze strany zprostředkovatele, necht' klient tuto skutečnost nahlásí prostřednictvím e-mail adresy info@gornex.cz

Tento reklamační řád byl schválen vedením společnosti Gornex s.r.o., s účinností od 1. 1. 2020