

# Pravidla vyřizování stížností a reklamací

## Článek 1

### Úvodní ustanovení

Obchodní společnost **Dreams FS s.r.o.**, se sídlem Legerova 1820/39, 120 00 Praha 2, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 292083, IČ 06958851 (dále jen jako „**Společnost**“) vydává následující pravidla vyřizování stížností a reklamací (dále jen „**Pravidla vyřizování stížností a reklamací**“).

Tyto Pravidla vyřizování stížností a reklamací stanoví postup pro podávání, vyřizování a evidenci reklamací a stížností zákazníků Společnosti. Ustanovení tohoto vnitřního předpisu jsou závazná ve všech případech, pokud není v konkrétním případě dohodnuto jinak.

Zákazníkem Společnosti je ten, jemuž byly služby poskytnuty nebo zájemce o poskytnutí takové služby. Za reklamaci se pak považuje jakékoli ústní nebo písemné podání, ve kterém se uvádí nesouhlas se způsobem a výsledkem zajištění konkrétní služby, která je zákazníkovi poskytována Společností (nejedná se výhradně o nesouhlas, ale například i o pochybnost vyjádřenou zákazníkem). Za reklamaci se dále pro účely této směrnice považuje jakákoli stížnost směřující na jednání zaměstnanců nebo spolupracovníků či na jiné chování, které může mít dopad na zákazníka.

## Článek 2

### Reklamace zákazníka

Reklamaci má právo podat každý zákazník Společnosti, jeho zplnomocněný zástupce nebo kdokoli další, vystupující jménem zákazníka. Společnost za reklamace zvláštní důležitosti považuje reklamace adresované statutárnímu orgánu Společnosti, od uznávaných autorit, jednajících jménem zákazníka, se závažnou úrovní publicity, se závažnými potenciálními dopady (finančními, reputačními, právními), závažné z hlediska rozsahu (velký počet dotčených zákazníků, značné nároky na koordinaci zainteresovaných zaměstnanců, vysoký význam zákazníka apod.), s obsahem navozujícím podezření ze zpronevěry na straně zákazníka nebo společnosti.

Zákazník by měl uvést svoji plnou identifikaci, uvést kontaktní adresu, popřípadě telefonické nebo e-mailové spojení pro upřesňující dotazy, určit spolupracovníka, specifikovat službu, kterou reklamuje nebo na kterou si stěžuje, popsat důvody a přiměřeně i předložit podklady, kterými reklamaci zdůvodňuje. Je vhodné, aby bylo uvedeno též identifikační číslo produktu, kterého se reklamace týká (například číslo smlouvy), nezná-li jej zákazník, pak název produktu, případně obchodního partnera, o jehož produkt se jedná. Obchodním partnerem podle předchozí věty se rozumí zejména investiční společnost, pojišťovna, banka nebo jiná finanční instituce, jejíž produkty Společnost na základě smluvního vztahu nabízí. Při předkládání neúplných dokladů se od zákazníka vyžaduje sdělení dalších doplňujících informací. Reklamace se dále projednává i v případě, kdy osoba uplatňující reklamaci bude mít podklady jen částečné nebo dokonce žádné (např. při jejich ztrátě). V takovém případě se vychází z dokladů archivovaných Společností, případně z dalších dostupných informací. Reklamace zákazníka by měla obsahovat také navrhovaný způsob, kterým má být vyřešena.

Na vyzvání je zákazník povinen své podání doplnit, případně doložit jím tvrzené skutečnosti nebo odstranit případné vady reklamace. Za tímto účelem je mu poskytnuta lhůta 7 dnů, která může být po dohodě se zákazníkem přiměřeně prodloužena. Výzva podle tohoto odstavce nesmí být samoučelná a nesmí úmyslně ztěžovat podávání reklamací zákazníky. Lhůta pro doplnění podání se nepočítá do běhu lhůty pro vyřízení reklamace.

Veškeré reklamace je možné zasílat v písemné formě poštou na kontaktní místa uvedené na internetových stránkách společnosti nebo e-mailem na [reklamace@dreamsfinance.cz](mailto:reklamace@dreamsfinance.cz). Reklamace je možné podávat osobně v sídle společnosti, v takovém případě je vyhotoven zápis, který zákazník vlastnoručně podepíše. Na vyžádání je zákazníkovi vyhotovena kopie takto podepsaného podání.

V případě nespokojenosti s vyřízením a/nebo vyřizováním reklamací se zákazník může písemně obrátit na statutární orgán společnosti. V daném případě počíná běžet nová 30 denní lhůta pro vyřízení reklamace nebo stížnosti. Dále je zákazník oprávněn se obrátit též na orgán státního dohledu, kterým je: Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, telefon +420 224 411 111. Právo zákazníka obrátit se na soud tímto není dotčeno.

Za přijímání, posuzování a řešení reklamací neúčtuje společnost zákazníkům žádné zvláštní poplatky.

### Článek 3

#### Důvody odmítnutí podané reklamace

Přijetí a další zpracování reklamace může být odmítnuto, jestliže:

- a) reklamaci podala osoba, která není zákazníkem Společnosti a nebyla ani prokazatelně kontaktována spolupracovníkem s nabídkou služeb Společnosti. Totéž platí pro případy, kdy nelze vůbec určit, kdo reklamaci podal,
- b) reklamace nemá náležitosti stanovené článkem 2 a její nedostatky nebyly odstraněny ani v přiměřené lhůtě k tomu určené,
- c) vyřizování reklamace již probíhá. V takovém případě bude podání posuzováno jako doplnění reklamace,
- d) ve věci rozhodl soud nebo řízení ve věci bylo před soudem zahájeno,
- e) uplynula lhůta pro podání reklamace nebo lhůta pro skartaci dokumentů relevantních k jejímu vyřízení.

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

### Článek 4

#### Vyřizování reklamace

Reklamační řád je zákazníkům poskytován prostřednictvím internetových stránek Společnosti. Reklamační řád obsahuje zejména lhůtu pro vyřízení reklamace, způsob informování o vyřízení reklamace a upozornění na možnost obrátit se se stížností na ČNB.

V případě, že se zcela zřejmě jedná o jednoduchý případ, zejména kdy se stížnost zákazníka týká např. jednoduché a snadno odstranitelné administrativní chyby v komunikaci s zákazníkem (např. překlep



ve jménu zákazníka), vyřizuje žádosti a snadno zprostředkovatelné informace zaměstnanec odpovědný za evidenci smluv, který zkontroluje oprávněnost reklamace podle obdržených dokladů a vlastních dostupných informací, napraví chybu a pro zákazníka zajistí uspokojivé řešení v rámci svých pravomocí, informuje zákazníka o vyřízení reklamace písemně, případně e-mailem, pokud není s zákazníkem individuálně dohodnuta jiná forma, a zanese informaci o celé záležitosti do evidence reklamací, vedené v k tomu určeném souboru ve formátu .xls.

Pokud se jedná o závažnou reklamaci, informuje zaměstnanec odpovědný za evidenci smluv bezodkladně osoba pověřenou výkonem compliance, která posoudí dokumentaci reklamace, navrhne způsob vyřízení reklamace statutárnímu orgánu Společnosti, zajistí informování zákazníka o vyřízení reklamace písemnou formou (uznání a řešení, nebo důvody neuznání).

V případě pochybností o závažnosti reklamace informuje zaměstnanec odpovědný za evidenci smluv osoba pověřenou výkonem compliance.

## Článek 5

### Evidence reklamací

Evidence reklamací, obsahuje v přiměřeném rozsahu zejména:

- a) datum přijetí reklamace,
- b) způsob předání reklamace,
- c) identifikaci reklamujícího,
- d) předmět, resp. důvod reklamace, opakovanost problému atd.,
- e) informace o řešení reklamace, vč. přijatých opatření a oprávněnosti reklamace, detaily o případné finanční kompenzaci,
- f) komunikaci směrem ke zákazníkovi; datum, způsob, obsah.

Reklamace se pokládá za vyřešenou, pokud byla přijata, prošetřena, byla dále podniknuta nezbytná opatření a odpověď sdělena zákazníkovi formou odpovídající závažnosti a způsobu přijetí reklamace. Zákazník musí být informován v přiměřeném rozsahu tj. srozumitelně, bez nadbytečných technických a odborných podrobností. Zaměstnanci odpovědní za zpracování smluv dále zpracovávají přehled o všech reklamacích přijatých Společností.

## Článek 6

### Lhůty pro vyřizování reklamací

Vyřízení reklamace by mělo být ukončeno do 30 kalendářních dnů od jejího podání. Dnem podání se rozumí den doručení reklamace Společnosti. U reklamací podávaných elektronicky je to v případě, že je reklamace doručena v průběhu víkendu nebo svátku, následující pracovní den. Do této lhůty se počítá doba potřebná k odbornému posouzení.

## Článek 7

### Závěrečná ustanovení

Tyto Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací byla schválena statutárním orgánem Společnosti a jsou účinná od 1.12.2018.

