



## Reklamační řád

### Základní ustanovení

Tento reklamační řád upravuje postup při podávání reklamací, či podnětů ze strany zákazníků a současně postup společnosti při jejich řešení. Tento postup je pro všechny zúčastněné strany závazný.

#### 1. Úvodní ustanovení

- Obchodní společnost CrassusArt s.r.o. (dále jen „Společnost“) je Českou národní bankou registrovaným samostatným zprostředkovatelem pojištění dle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále „ZDPZ“).
- Společnost je povinna poskytovat finanční služby s odbornou péčí, za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.

#### 2. Předmět reklamačního řádu

1. Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků, potenciálních zákazníků, případně dalších oprávněných osob, vedení evidence stížností a reklamací a souvisejících činností.
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. pojištění) a/ nebo osoba, se kterou Společnost uzavřela písemnou smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba.
3. Potenciálním zákazníkem se pro účely reklamačního řádu rozumí osoba, které jsou nabízeny finanční služby specifikované v článku 2.2.

#### 3. Pojem reklama a stížnost

1. Pojem reklama a stížnost  
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.
2. Stížností se rozumí podání zákazníka nebo potenciálního zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců či spolupracovníků (např. vázaných zástupců) Společnosti.

#### 4. Podání reklama a stížnosti

1. Reklamací je oprávněn podat pouze zákazník,
2. Stížnost je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník Společnosti.
3. Reklamací nebo stížností je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za zákazníka/ potenciálního zákazníka Společnosti. Součástí reklama a stížnosti musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnítele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamací nebo stížností za zákazníka/ potenciálního zákazníka.

4. V případě pojistných produktů může stížnost či reklamaci podat rovněž pojištěný nebo jiná oprávněná osoba. Pro účely tohoto reklamačního řádu jsou osoby uvedené v tomto ustanovení, zákazníci a potenciální dohromady dále označovány jako „Zákazníci“.

#### 5. Forma a náležitosti reklamace/stížnosti

- Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu a musí být zaslána na adresu sídla Společnosti nebo prostřednictvím emailu [info@crassusart.cz](mailto:info@crassusart.cz)
- reklamace nebo stížnost musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje
  - a) označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost;
  - b) 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;
  - c) předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
  - d) čeho se zákazník domáhá;
  - e) datum a podpis zákazníka případně zmocněnce těchto osob.
- Reklamace nebo stížnost musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, jíž se reklamace nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti zákazník dozvěděl.
- Reklamace nebo stížnost může být podána i na osobním jednání s pracovníkem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam pracovníkem Společnosti v rozsahu údajů uvedených v článku
- Podání reklamace nebo stížnosti je bezplatné.

#### 6. Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti

- Společnost má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamace nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamace nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamace nebo stížnost splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 5 a kontaktovat zákazníka nejpozději do 7 dnů (dle závažnosti i dříve)
- V případě, že Společnost zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně Zákazníka a 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 reklamaci nebo stížnost odmítnout.
- V případě, že Zákazník, 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 reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude Zákazník písemně vyrozuměn.
- V případě, že Společnost nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 6 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace.

- V případě, že se podaná reklamacie nebo stížnost bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje zákazníkovi finanční službu (dále jen „Finanční instituce“), Společnost 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.
- V případě, že se stížnost či reklamacie Zákazníka vztahuje k činnosti tvůrce produktu s investiční složkou ve smyslu Nařízení EU č. 1286/2014, případně k tzv. „sdělení klíčových informací“ ve smyslu uvedeného právního předpisu, předá Společnost tuto stížnost či reklamaci neprodleně přímo tvůrci produktu, nebo spolupracující Finanční instituci, která Zákazníkovi zprostředkovává vztah s tvůrcem produktu s investiční složkou.

#### 7. Vyřízení reklamacie/stížnosti

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

Při vyřizování reklamacie nebo stížnosti komunikuje Společnost se Zákazníkem vždy jasně a srozumitelně. Postup podání a vyřízení reklamacie nebo stížnosti (reklamační řád) Společnost uveřejňuje na svých internetových stránkách.

#### 8. Ostatní ustanovení

V případě, že Zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamacie nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán Společnosti, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, [www.cnb.cz](http://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 životního pojištění finanční arbitr - [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), u dalších finančních produktů zejména neživotního pojištění Česká obchodní inspekce - [www.coi.cz](http://www.coi.cz). O této skutečnosti Společnost informuje zákazníka v dokumentaci a v reklamačním řádu umístěném na internetových stránkách Společnosti.