

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro řešení reklamací a stížností klientů společnosti Salve Finance, a.s., se sídlem Sádky 1615/4, 796 01 Prostějov, IČO: 26963469, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 4671 (dále jen „společnost“).

### 1. OBECNÉ ZÁSADY

Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti a jejich evidenci. Společnost vede vnitřní evidenci o všech přijatých reklamacích a stížnostech, o způsobu jejich řešení, o výsledcích šetření a informacích předávaných klientovi, včetně data přijetí, data zpracování a data informování o výsledku řešení reklamace či stížnosti.

Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách [www.salvefinance.cz](http://www.salvefinance.cz) a je rovněž k dispozici v listinné podobě v sídle společnosti.

### 2. PODÁNÍ REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI

Klient může reklamaci či stížnost podat několika způsoby a to:

- a) písemnou formou na adresu: Sádky 1615/4, 796 01 Prostějov
- b) emailem: [office@salvefinance.cz](mailto:office@salvefinance.cz)
- c) telefonicky: +420 582 334 559 nebo +420 739 201 300
- d) prostřednictvím poradce společnosti
- e) prostřednictvím smluvního partnera společnosti (obvykle pojišťovna, investiční společnost, penzijní společnost, banka apod.)

Reklamace/stížnost musí obsahovat:

- a) Jméno, příjmení klienta a kontaktní email nebo poštovní adresu, na kterou bude zaslán výsledek šetření reklamace nebo stížnosti. V případě, že jde o právnickou osobu, uvádí se obchodní firma, název a adresa jejího sídla, kontaktní osoba.
- b) Popis případu s uvedením údajů nezbytných pro řešení reklamace či stížnosti a popis způsobu, jak byl klient dotčen na svých právech.
- c) Přílohy obsahující dokumentaci k podání (kopie smluv, záznamu z jednání atd.)

### 3. PRŮBĚH ŘEŠENÍ

Reklamace či stížnost je po doručení společností předána odpovědnému pracovníkovi, který zajistí její zaevidování a řešení.

Reklamace a stížnosti jsou vyřizovány v pořadí dle jejich přijetí.

Lhůta pro vyřízení reklamace či stížnosti je 30 kalendářních dnů od přijetí podání. V případě, že ze závažných důvodů nelze vyřídit daný případ ve výše uvedené lhůtě, je klient o této skutečnosti včas informován.

Společnost si vyhrazuje právo vyžádat od klienta doplnění reklamace či stížnosti tak, aby bylo umožněno její úspěšné vyřešení. V takovém případě je pozastavena lhůta k vyřízení případu do doby doručení doplňujících údajů klientem. Pokud však klient do 10 kalendářních dnů nedoručí do společnosti doplňující údaje k danému případu vyžádané společností, podání reklamace či stížnosti může být zamítnuto pro jeho nekompletnost.

### 4. INFORMOVÁNÍ KLIENTA O VÝSLEDKU ŘEŠENÍ

Klient je ve výše uvedené lhůtě 30 kalendářních dnů od přijetí reklamace informován o výsledku řešení reklamace, a to emailem, který klient uvedl, nebo písemně na adresu uvedenou v jím zasláné reklamaci nebo stížnosti. Rozhodující je den odeslání výsledku reklamace či stížnosti.

V případě, že výsledek řešení případu bude zaslán na klientem uvedenou adresu a klient dopis s výsledkem řešení nepřevzme, považuje se za doručení v den, kdy je doručení zpět do společnosti.

Pokud je reklamační nebo stížnost podána prostřednictvím smluvního partnera (tj. partnera, jejichž produkty společnost nabízí), společnost informuje o výsledku řešení reklamace či stížnosti pouze tohoto partnera, prostřednictvím kterého byla reklamační nebo stížnost podána.

### 5. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

Průběh řešení reklamací a stížností uvnitř společnosti je stanoven vnitřním předpisem určeným pouze pro vnitřní potřebu společnosti.

Reklamační nebo stížnost bude odmítnuta pokud:

- a) Případ popsáný v reklamaci nebo stížnosti se netýká společnosti, jí nabízených služeb ani produktů ani jejich poradců,
- b) Reklamační nebo stížnost neobsahuje veškeré potřebné náležitosti (zejména se jedná o identifikaci klienta a srozumitelnost jeho podání) a klient je nedoplnil ani v dodatečně přiměřené lhůtě 10 kalendářních dnů,
- c) Nebudou-li předloženy doklady, prokazující oprávněnost opakovaně reklamace, a reklamovaná vada plnění nebude ani jinak prokázána,
- d) Ve věci rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé bylo před takovým orgánem zahájeno.

Pokud je klient podávající reklamaci či stížnost spotřebitelem, může v případě nespokojenosti s řešením svého případu kontaktovat příslušný správní orgán pro tzv. mimosoudní řešení sporů. Tímto správním orgánem je:

- **Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z. ú.** jako subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR k mimosoudnímu řešení sporů v oblasti neživotního pojištění. Není určena k řešení spotřebitelských sporů v oblasti pojištění odpovědnosti z provozu vozidla (tzv. „povinné ručení“). Spory jiného druhu v oblasti finančních služeb náležejí do působnosti Finančního arbitra. Bližší informace o bezplatném řešení sporu před ombudsmanem najdete zde: [www.ombudsman.cz](http://www.ombudsman.cz). Kontaktovat lze ombudsmana na telefonu +420 602 273 096, emailem na [kancelar@ombudsman.cz](mailto:kancelar@ombudsman.cz)

[ombudsman.cz](http://ombudsman.cz) nebo osobně na adrese Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Josefův, Praha 1.

- **Finanční arbitř** pro oblast finančních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, tj. zejména pro spory týkající se nabízení, poskytování nebo zprostředkování investičních služeb, životního pojištění, stavebního spoření, penzijního připojištění se státním příspěvkem, doplňkového penzijního spoření a panevropského osobního penzijního produktu. Na Finančního arbitra se lze obrátit bezplatně prostřednictvím [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), kde najdete příslušné formuláře podání, datovou schránkou: [qrgab9x](mailto:qrgab9x), emailem: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz), telefonicky: +420 257 042 070, nebo písemně na jeho adrese Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1.

- **Česká obchodní inspekce** v případech, kdy není dána působnost finančního arbitra (např. doplňkové penzijní spoření). Bližší kontaktní informace a internetový formulář podání na [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

- **Řešení sporů online** je další možností na úrovni EU (včetně Norska, Islandu a Lichtenštejnska) v rámci spotřebitelských sporů vnitrostátních i přeshraničních, které se týkají zboží či služby zakoupené přes internet v rámci výše uvedených zemí. Stížnost lze podat bezplatně v českém jazyce prostřednictvím elektronického formuláře dostupného na stránkách Evropské komise (zde: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS>). Platí pouze pro spotřebitelské smlouvy uzavřené online na dálku.

Se svojí reklamací či stížností se klient může obrátit také na Českou národní banku (dále jen „ČNB“), a to v záležitostech, které se týkají dodržování zákazu používání nekalých praktik, zákazu diskriminace spotřebitele, povinností a pravidel pro informování o ceně služeb a způsobu jejich stanovení, povinností stanovených občanským zákoníkem pro uzavírání smluv o finančních službách uzavíraných na dálku atd. ČNB nerozhoduje o předmětu sporu. Podáním se zabývá výhradně z hlediska, zda byly dodrženy právní předpisy, na které ČNB dohlíží. ČNB je možné kontaktovat: prostřednictvím příslušného formuláře na: [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz), datovou schránkou: [8tgaiej](mailto:8tgaiej), emailem: [podatelna@cnb.cz](mailto:podatelna@cnb.cz), telefonicky na tel.: 224 411 111, písemně na adresu ústředí: Na Příkopě 864/28, 115 03 Praha 1

Tento reklamační řád je účinný od 1. května 2022.