

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro řešení reklamací a stížností klientů společnosti **All Group spol. s r.o.**, se sídlem Polabská 364/19, 196 00 Praha 9, IČO: 49620720, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 24363 (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 společnosti www.allgroup.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 kontaktní adresu společnosti: Na Dědinách 1072/18, 141 00 Praha 4
- b) emailem: stiznosti@allgroup.cz nebo office@allgroup.cz
- c) datovou schránkou: d36kr7s
- d) telefonicky: +420 261 210 413
- e) prostřednictvím poradce společnosti
- f) prostřednictvím smluvního partnera společnosti (např. pojišťovna.)

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 společnosti 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 zaslané 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 doručený v den, kdy je doručen zpět do společnosti.

Pokud je reklamace 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 reklamace nebo stížnost podána.

5. ODMÍTNUTÍ STÍŽNOSTI NEBO REKLAMACE

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

Reklamace nebo stížnost bude odmítnuta pokud:

- a) Příklad popsáný v reklamaci nebo stížnosti se netýká společnosti, jí nabízených služeb ani produktů ani jejich poradců,
- b) Reklamace 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 opakované 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.

6. ORGÁN DOHLEDU & MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

Pokud je klient podávající reklamaci či stížnost spotřebitelem, může v případě nespokojenosti s řešením svého případu kontaktovat příslušný orgán pověřený **mimosoudním řešením sporů**. Tímto 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“),*
- *sporů odpovědnosti zaměstnavatele za škodu při pracovním úrazu/ nemoci z povolání,*
- *nároků poškozených z pojištění odpovědnosti za škodu,*
- *nároků osob, které nejsou spotřebiteli.*

Spory jiného druhu v oblasti finančních služeb náležejí do působnosti Finančního arbitra.

Bližší informace o bezplatném řešení sporu před ombudsmanem najdete zde: www.ombudsmancap.cz.

Kontaktovat lze ombudsmana datovou schránkou: i4ymwu8, emailem: kancelar@ombudsmancap.cz, telefonicky: +420 602 273 096, nebo písemně na adrese: Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1.

- **Finanční arbitř** pro oblast finančních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, tj. zejména pro spory týkající se nabízení, poskytování nebo zprostředkování **životního pojištění**.

Na Finančního arbitra se lze obrátit bezplatně prostřednictvím www.finarbitr.cz, kde najdete příslušné formuláře podání, datovou schránkou: qr9ab9x, emailem: arbitr@finarbitr.cz, telefonicky: +420 257 042 070, nebo písemně na jeho adrese Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1.

- **Česká obchodní inspekce** v ostatních případech, kdy není dána působnost Finančního arbitra. Bližší kontaktní informace a internetový formulář podání jsou k dispozici na www.coi.cz.

Se svojí reklamací či stížností se klient může obrátit také na orgán dohledu - **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. **Kontaktní údaje ČNB:** email: podatelna@cnb.cz, datová schránka: 8tgaiej, elektronický formulář: <https://www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty/formular-podani-dotazu-podnetu-upozorneni/index.html>, poštovní adresa: Senovážná 3, 115 03 Praha 1 (*více informací k podávání stížností zde: <https://www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty/stiznosti-na-financni-institute/index.html>*).

Tento reklamační řád je účinný od 1.května 2024.