

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Reklamační řád společnosti Quatro finance, a.s., se sídlem Karolinská 708/13, Karlín, Praha 8, PSČ 168 00, IČ: 27589943, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném MS v Praze pod zn. B 11036 (korespondenční adresa: Quatro finance, a.s., 1.máje 535/50, Liberec III., PSČ 460 02), E: obchod@qfinance.cz, T: + 420 774 466 001 (dále jen „společnost“) stanovuje konkrétní postupy a procesy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti, vč. jejich evidence. Evidence obsahuje přehled o všech přijatých reklamacích a stížnostech, o způsobu jejich řešení, o výsledcích šetření a informací předávaných klientovi, včetně data přijetí, zpracování a informování o výsledku šetření/řešení. Reklamační řád je uveřejněn na [www.qfinance.cz/klient](http://www.qfinance.cz/klient), tak i v listinné podobě v sídle společnosti.

### 1. PODÁNÍ REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI

Klient může reklamaci, nebo stížnost podat prostřednictvím níže uvedených možností:

- zasláním písemné formy na korespondenční adresu: Quatro finance, a.s., 1.máje 535/50, Liberec III., PSČ 460 02;
- e-mailem: [obchod@qfinance.cz](mailto:obchod@qfinance.cz);
- telefonicky: +420 774 466 001;
- písemně, prostřednictvím pojišťovacího zprostředkovatele společnosti;
- písemně, prostřednictvím smluvního partnera společnosti (pojišťovna, penzijní společnost).

### 2. NÁLEŽITOSTI REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI

- Jméno, příjmení klienta a kontaktní e-mail nebo poštovní adresa, na kterou bude zaslán výsledek šetření reklamace/stížnosti.  
(V případě, že se jedná o právnickou osobu: obchodní firma, název a adresa jejího sídla, kontaktní osoba.)
- Popis případu s uvedením údajů nezbytných pro řešení reklamace či stížnosti a popis způsobu, jak byl klient dotčen na svých právech apod.
- Přílohy obsahující dokumentaci k podání (kopie smlouvy, korespondence, záznamu z jednání apod.)

### 3. PRŮBĚH ŘEŠENÍ

Reklamační stížnost je po doručení předána odpovědnému pracovníkovi společnosti. Ten provede její zaevidování. Reklamační stížnosti jsou vyřizovány v pořadí jejich přijetí. Lhůta pro vyřízení reklamace/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 (e-mailem, příp. korespondenčně). Společnost si vyhrazuje právo vyžádat od klienta doplnění reklamace/stížnosti tak, aby bylo umožněno její úspěšné vyšetření, 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/stížnosti může být zamítnuto pro jeho nekompletnost.

### 4. INFORMOVÁNÍ KLUENTA O VÝSLEDKU

Klient je o výsledku vyrozuměn e-mailem, který uvedl společnosti při oznámení reklamace/stížnosti, nebo písemně na adresu. Rozhodující je den odeslání výsledku reklamace/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 doručen zpět do společnosti. Pokud je reklamace/stížnost podána prostřednictvím smluvního partnera (tj. partnera, jejichž produkty společnost zprostředkovává), společnost informuje o výsledku řešení reklamace/stížnosti pouze tohoto partnera.

### 5. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

Reklamační stížnost bude odmítnuta pokud:

- Případ popsáný v reklamaci/stížnosti se netýká společnosti, jí nabízených služeb ani produktů ani jejich pojišťovacích zprostředkovatelů.
- Reklamační stížnost neobsahuje veškeré potřebné náležitosti (zejména pokud se jedná o identifikaci klienta, srozumitelnost podání apod.) a klient nedoplní potřebné informace ani v dodatečně lhůtě 10 kalendářních dnů.
- Nebudou-li předloženy dokumenty prokazující oprávněnost reklamace/stížnosti, a reklamovaná věc nebude ani jinak prokázána.
- Ve věci rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci, nebo řízení ve věci již bylo před takovým orgánem zahájeno.

Pokud je klient podávající reklamaci/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“). Kontakty, info: [www.ombudsmancap.cz](http://www.ombudsmancap.cz) (T: +420 602 273 096, E: [kancelar@ombudsmancap.cz](mailto:kancelar@ombudsmancap.cz), nebo na adrese Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Josefov, Praha.
- 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 spotřebitelského úvěru, investičních služeb, životního pojištění, stavebního spoření, doplňkového penzijního spoření nebo penzijního připojištění se státním příspěvkem. Kontakty, info: [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), adresa Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1.
- Česká obchodní inspekce, v případech, kdy není dána působnost finančního arbitra. Kontakty, info: [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 přes hran., 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 (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS>). Platí pouze pro spotřebitelské smlouvy uzavřené online na dálku.
- Česká národní banka (dále jen „ČNB“), ve věci dodržování zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, zákona č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, 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. Kontakty, info:, nebo na adrese Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1. [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)