



MORAVIATEL

---

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

---

Moraviatel a.s.  
Lidická 1264, 739 61 Třinec

## Základní ustanovení

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Společnost Moraviatel a.s., IČO: 29261988 (dále jen „Společnost“) je Českou národní bankou registrovaným samostatným zprostředkovatelem pojištění dle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále „ZDPZ“).
- 1.2. Společnost je povinna poskytovat finanční služby s odbornou péčí, za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.

### 2. Předmět reklamačního řádu

- 2.1. Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací klientů, potenciálních klientů, případně dalších oprávněných osob, vedení evidence stížností a reklamací a souvisejících činností.
- 2.2. Pro účely reklamačního řádu se klientem 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.
- 2.3. Potenciálním klientem se pro účely reklamačního řádu rozumí osoba, které jsou nabízeny finanční služby specifikované v článku 2.2.
- 2.4. Pravidla uvedená v reklamačním řádu se uplatní rovněž na vyřizování reklamací a stížností klientů vůči tvůrcům produktům s investiční složkou ve smyslu Nařízení EU č. 1286/2014 o sděleních klíčových informací týkajících se strukturovaných retailových investičních produktů a pojistných produktů s investiční složkou.

### 3. Pojem reklamacie a stížnosti

- 3.1. Reklamací se rozumí podání klienta 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.
- 3.2. Stížností se rozumí podání klienta nebo potenciálního klienta, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců či jiných pracovníků (např. vázaných zástupců) Společnosti.

## Podání reklamacie/stížnosti

### 4. Oprávněná osoba

- 4.1. Reklamací je oprávněn podat pouze klient.
- 4.2. Stížnost je oprávněn podat kromě klienta i potenciální klient Společnosti.
- 4.3. Reklamací nebo stížností je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za klienta / potenciálního klienta Společnosti. Součástí reklamacie nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamací nebo stížností za klienta / potenciálního klienta<sup>1</sup>.

- 4.4. 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, klienti a potenciální klienti dohromady dále označováni jako „Klienti“.

## 5. Forma a náležitosti reklamace/stížnosti

- 5.1. Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu.
- 5.1.1. V případě listinné podoby musí být zaslána na adresu sídla Společnosti: Lidická 1264, Lyžbice, 739 61 Třinec
- 5.1.2. V případě elektronické komunikace musí být zaslána prostřednictvím emailu na adresu [pojisteni@moraviatel.cz](mailto:pojisteni@moraviatel.cz)
- 5.2. Reklamace nebo stížnost adresovaná Společnosti musí obsahovat alespoň následující údaje:
- 5.2.1. Označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost;
- 5.2.2. identifikační údaje Klienta – 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;
- 5.2.3. předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
- 5.2.4. čeho se Klient domáhá;
- 5.2.5. datum a podpis Klienta, případně zmocněnce těchto osob.
- 5.3. 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 Klient dozvěděl.
- 5.4. 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 5.2.

## Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti

### 6. Přijetí reklamace/stížnosti

- 6.1. 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.
- 6.2. 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 Klienta 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.
- 6.3. V případě, že Klient, 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 Klient písemně vyrozuměn.
- 6.4. V případě, že Společnost nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 6.2 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace.

- 6.5. V případě, že se podaná reklamace nebo stížnost bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje klientovi finanční službu (dále jen „Finanční instituce“), Společnost zajistí její neprodlené předání Finanční instituci a informuje Klienta o tom, že příslušnou k vyřízení této reklamace nebo stížnosti je Finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u Finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné Finanční instituce.
- 6.6. V případě, že se stížnost či reklamace Klienta 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 Klientovi zprostředkovává vztah s tvůrcem produktu s investiční složkou.

## 7. Vyřízení reklamace/stížnosti

- 7.1. Společnost rozhodne o reklamaci či stížnosti jedním z následujících způsobů:
  - 7.1.1. v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání způsobem, který Klient tvrdí, Společnost reklamaci či stížnosti vyhoví, nebo
  - 7.1.2. v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání, avšak ne v celém rozsahu, které Klient tvrdí, Společnost reklamaci či stížnost z části uzná a z části zamítne, nebo
  - 7.1.3. v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně právních předpisů případně smluvních ujednání, které Klient tvrdí, Společnost reklamaci či stížnost zamítne jako neopodstatněnou.
- 7.2. Společnost své rozhodnutí řádně odůvodní.
- 7.3. Při vyřizování reklamace nebo stížnosti komunikuje Společnost s Klientem vždy jasně a srozumitelně.
- 7.4. Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost Klienta neprodleně, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat Klientovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala Klienta k doplnění stížnosti či reklamace.
- 7.5. Postup podání a vyřízení reklamace nebo stížnosti (reklamační řád) Společnost uveřejňuje na svých internetových stránkách.

## Ostatní ustanovení

V případě, že Klient nesouhlasí s vyřízením reklamace 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. Klient 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 - <https://coi.gov.cz/>. O této skutečnosti Společnost informuje Klienta v klientské dokumentaci a v reklamačním řádu umístěném na internetových stránkách Společnosti.