

## Reklamační řád

---

Tento reklamační řád upravuje pravidla a postupy pro řešení reklamací a stížností klientů společnosti Phoenix Investor CZ, s.r.o., zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně v oddíle C, vložka 118529, identifikační číslo 09338641, sídlem Tuřanka 1519/115a, Slatina, 627 00 Brno (dále jen „Společnost“).

Reklamační řád v konkrétnostech stanovuje postupy a procesy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů Společnosti. Tento reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách [www.phoenix-investor.cz](http://www.phoenix-investor.cz), a dále je k dispozici v listinné podobě v sídle společnosti.

### 1. Podání reklamace nebo stížnosti

Klient je oprávněn reklamaci nebo stížnost podat několika způsoby, a to:

- a) písemnou formou na adresu: Phoenix Investor CZ, s.r.o.
- b) e-mailem: [cz@phoenix-investor.com](mailto:cz@phoenix-investor.com)
- c) telefonicky: +420 530 503 590
- d) prostřednictvím vázaného zástupce společnosti
- e) prostřednictvím smluvního partnera společnosti

Reklamace nebo stížnost musí obsahovat:

- a) jméno, příjmení klienta a kontaktní email nebo poštovní adresu, na kterou bude zaslán výsledek setřetí 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 a dle možností a potřeby přílohy obsahující dokumentaci k podání (kopie smluv, záznamu z jednání atd.).

### 2. Způsob řešení reklamace nebo stížnosti

Reklamace či stížnost je po doručení společnosti předána odpovědnému pracovníkovi, který zajistí její zaevidování a řešení, jak rovněž i potvrzuje klientovi přijetí této reklamace.

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.

### 3. Informování klienta o výsledku řešení

Klient je ve výše uvedené lhůtě 30 kalendářních dnů od přijetí reklamace informován o výsledku řešení reklamace, a to e-mailem, 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 doručení v den, kdy je doručen zpět do společnosti.

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

Reklamacie nebo stížnost bude odmítnuta pokud:

- a) případ popsáný v reklamaci nebo stížnosti se netýká společnosti, jí nabízených služeb ani produktů ani jejích poradců,
- b) reklamacie 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, a stížnost nebo reklamacie je s ohledem na to nepřezkoumatelná,
- c) ve věci rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé bylo před takovým orgánem zahájeno.

#### **4. Další možnosti uplatnění práv klienta**

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:

- a) finanční arbitr, na něhož se lze obrátit bezplatně prostřednictvím [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), kde najdete příslušné formuláře podání, datovou schránkou: qr9ab9x, 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.
- b) Česká obchodní inspekce v případech, kdy není dána působnost finančního arbitra nebo České národní banky. Bližší kontaktní informace a internetový formulář podání na [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
- c) 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 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, 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.

Klient je oprávněn své nároky uplatnit rovněž v občanskoprávním soudním řízení u místně a věcně příslušného soudu.

#### **5. Evidence reklamací a stížností**

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 reklamacie či stížnosti.

**Tento reklamační řád je platný od 1. 1. 2022**