

## Reklamační řád

společnosti Broker Consulting, a.s., Jiráskovo nám. 2, 326 00 Plzeň, IČO: 252 21 736, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl B, vložka 1121 (dále jen Společnost).

Tento reklamační řád upravuje postupy podání stížností či podnětů (dále jen reklamace) ze strany klienta a postup při jejich řešení.

### 1. Podání reklamace

Klient může reklamaci podat několika způsoby a to:

- a) Písemnou formou na adresu Společnosti uvedenou v záhlaví tohoto dokumentu
- b) Telefonicky na bezplatnou linku 800 100 164
- c) Elektronickou cestou na adresu reklamace@bcas.cz
- d) Prostřednictvím spolupracovníka Společnosti
- e) Prostřednictvím smluvního partnera Společnosti

Pokud je reklamace podána jinou formou než uvedenou v bodech a) a e), je klient povinen zaslat reklamaci písemnou formou na adresu Společnosti, a to do 5 pracovních dnů od podání reklamace.

**Reklamace musí obsahovat:**

- a) Jméno, příjmení klienta a platnou adresu, na kterou bude zaslán výsledek šetření reklamace. 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 a popis způsobu, jak byl klient dotčen na svých právech
- c) Přílohy obsahující dokumentaci k reklamaci (kopie smluv, Profilu klienta/Záznamu o schůzce, atd.)

### 2. Přijetí a vyřízení reklamace

Reklamace po doručení na adresu sídla Společnosti je předána Odpovědnému pracovníkovi (Compliance officer), který zajistí zaevidování a řešení reklamace uvnitř Společnosti.

Reklamace jsou vyřizovány v pořadí dle jejich přijetí Společností.

**Lhůta** pro vyřízení reklamace je **30 pracovních dnů** od přijetí reklamace Společností. V případě, že ze závažných důvodů nelze vyřídit reklamaci ve výše uvedené lhůtě, je klient o této skutečnosti písemně informován.

Společnost si vyhrazuje právo vyžádat od klienta doplnění reklamace tak, aby bylo umožněno její úspěšné vyřešení. V takovém případě je pozastavena lhůta k vyřízení reklamace do doby doručení doplňujících údajů klientem na centrálu Společnosti. Pokud však klient do 10 pracovních dnů nedoručí na centrálu Společnosti doplňující údaje k reklamaci vyžádané Společností, reklamace se zamítá pro nekomplexnost.

### 3. Informování klienta o výsledku řešení reklamace

Klient je ve výše uvedené lhůtě 30 pracovních dnů od přijetí reklamace informován o výsledku řešení reklamace, a to písemně formou doporučeného dopisu na adresu uvedenou v jím zasláné reklamaci. Rozhodující je datum razítka podací pošty.

V případě, že dopis bude zaslán na klientem uvedenou adresu a klient tento doporučený dopis s výsledkem řešení reklamace nepřevzme, považuje se za doručený v den, kdy je doručen zpět na centrálu Společnosti.

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

### 4. Podání odvolání

Pokud klient není spokojen s výsledkem řešení reklamace, může podat odvolání proti výsledku řešení reklamace, a to **do 10 pracovních dnů** od doručení rozhodnutí Odpovědného pracovníka na adresu klienta. V tomto případě začíná běžet nová 30 denní lhůta pro vyřízení odvolání.

Odvoláním se zabývá Etická komise Společnosti. Na základě doporučení Etické komise vydá ekonomický ředitel Společnosti, jako zástupce vedení Společnosti, rozhodnutí o výsledném řešení reklamace, o kterém je klient vyrozuměn doporučeným dopisem, a to do 30 pracovních dnů od přijetí odvolání na řešení reklamace Společností. Rozhodující je datum razítka podací pošty.

### 5. Zvláštní ustanovení

Průběh řešení reklamace uvnitř firmy je stanovena vnitřním pokynem Společnosti určeným pouze pro vnitřní potřebu Společnosti.

Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách **www.bcas.cz** a je k dispozici v každém klientském centru či kanceláři Společnosti.

Reklamační může být podána též na **USF**, Španělská 2, 120 00 Praha 2 nebo na **ČNB**, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

#### Reklamační není možné řešit pokud:

- a) Příklad popsaný v reklamaci se netýká chování Společnosti, jí nabízených produktů ani jejich zástupců
- b) Ve věci rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé bylo před takovým orgánem zahájeno

Tento reklamační řád je platný od 10. 4. 2009.