



Reklamační řád společnosti ZFP akademie, a.s.

Tento reklamační řád vydává společnost ZFP akademie, a.s. se sídlem 17. listopadu 3112/12, 690 02 Břeclav, IČ: 26304805, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 3828 (dále též „ZFPA“) pro účely stanovení a sjednocení administrativních postupů při vyřizování podnětů, stížností nebo reklamací ze strany klientů, obchodních partnerů a obchodních zástupců /spolupracovníků ZFPA.

Čl. I.

Vymezení pojmů

1. Klientem ZFPA se rozumí:

- a) fyzická nebo právnická osoba, kterou kontaktoval smluvní obchodní zástupce/spolupracovník ZFPA za účelem učinění nabídky a zprostředkování finančního produktu z obchodní nabídky ZFPA,
- b) osoba, která prokazatelně uzavřela písemnou smlouvu na produkty z nabídky ZFPA prostřednictvím smluvně vázaného obchodní zástupce ZFPA nebo zaměstnance ZFPA a tato smlouva dosud trvá.

(dále též „klient“).

2. Stěžovatelem se rozumí:

- a) klient dle odst. 1. tohoto článku,
- b) obchodní zástupce/spolupracovník ZFPA dle smlouvy o obchodním zastoupení/spolupráci,
- c) obchodní partner společnosti ZFPA,

(dále též „stěžovatel“).

3. Reklamací se rozumí zejména:

- a) stížnost na chování či postup obchodního zástupce/spolupracovníka ZFPA,
- b) stížnost ohledně podezření na porušení etického kodexu ze strany obchodního zástupce/spolupracovníka ZFPA,
- c) stížnost ohledně podezření na závažné porušení smlouvy o obchodním zastoupení ze strany obchodního zástupce/spolupracovníka ZFPA,
- d) jakož i ostatní řádné oznámení vad vyplývajících ze služeb (produktů) poskytnutých společností ZFPA (příp. jejími obchodními zástupci/spolupracovníky) či smluv uzavřených mezi ZFPA a jejími obchodními partnery, obchodními

zástupci/spolupracovníky a to ze strany klientů, obchodních partnerů ZFPA či obchodních zástupců/spolupracovníků ZFPA,

(dále též „reklamace“ nebo „reklamovaný produkt“).

4. Odpovědným pracovníkem se rozumí určený zaměstnanec oddělení reklamací a evidence společnosti ZFPA. V případě reklamací vyřizovaných na regionální kanceláři ZFPA obchodní zástupce/spolupracovník, který reklamovaný produkt stěžovateli zprostředkoval a kterého tímto pověřil příslušný ředitel obchodní sítě, případně jiná osoba pověřená ředitelem obchodní sítě.

Čl. II.

Způsoby přijetí reklamace

1. Stěžovatel je povinen provést reklamaci vůči ZFPA dle tohoto reklamačního řádu bezodkladně poté, co se o reklamované skutečnosti dozvěděl. V opačném případě nese stěžovatel plnou odpovědnost za škodu, která v důsledku toho vznikla.
2. Stěžovatel je oprávněn provést reklamaci dle své volby jedním či více z níže uvedených způsobů:
 - a) písemně poštou na adresu: ZFP akademie, a.s., 17. listopadu 3112/12, 690 02 Břeclav,
 - b) písemně e-mailem na adresu: info@zfpakademie.cz,
 - c) písemně na příslušné regionální kanceláři ZFPA, která reklamovaný produkt stěžovateli poskytla nebo do níž spadá obchodní zástupce/spolupracovník, který stěžovateli reklamovaný produkt zprostředkoval,
 - d) telefonicky prostřednictvím odpovědného pracovníka ZFPA na telefonním čísle společnosti ZFPA: +420 519 360 240,
 - e) osobně v budově centrály ZFPA na adrese: 17. listopadu 3112/12, 690 02 Břeclav nebo v budově příslušné regionální kanceláře ZFPA, která reklamovaný produkt stěžovateli poskytla nebo do níž spadá obchodní zástupce/spolupracovník, který stěžovateli reklamovaný produkt zprostředkoval.
3. V reklamaci stěžovatel zřetelně uvede zejména:
 - a) identifikaci stěžovatele (fyzická osoba: jméno, příjmení, adresa, datum narození, příp. telefonní číslo a e-mail, právnická osoba: název, sídlo, IČ, příp. telefonní číslo, e-mail),
 - b) přesné vylíčení skutečností, v nichž stěžovatel spatřuje pochybení ZFPA nebo jejich obchodních zástupců/spolupracovníků, jakož i předložení stěžovateli dostupných důkazů k doložení jeho tvrzení,
 - c) identifikace obchodního zástupce/spolupracovníka ZFPA, který reklamovaný produkt stěžovateli zprostředkoval.
4. U reklamací neučiněných postupem v souladu s tímto Reklamačním řádem nemůže ZFPA zaručit její náležitě vyřízení.

Čl. III.

Pravomoc k vyřízení reklamací

1. Ode dne přijetí reklamace v souladu s tímto Reklamačním řádem se jí začne zabývat příslušný odpovědný pracovník ZFPA v souladu s postupem stanoveným interním předpisem ZFPA. Každá reklamace má přiděleno evidenční číslo, reklamace jsou evidovány elektronicky v databázi ZFPA, která obsahuje záznamy o doručených reklamacích a údajích o jejich vyřízení.
2. Reklamace učiněné dle čl. II. odst. 2. písm. c) vyřídí příslušný spolupracovník regionální kanceláře ZFPA. Pokud s postupem příslušného spolupracovníka regionální kanceláře nebude stěžovatel spokojen, může se se svou reklamací obrátit na centrálu společnosti ZFPA a to některou z možností uvedených v čl. II. odst. 2 písm. a), b), d) nebo e).

Čl. IV.

Vyřízení reklamace

1. ZFPA postupuje tak, aby byla reklamace stěžovatele co nejdříve a důkladně prošetřena a mohla tak být s konečnou platností vyřízena a její konečné stanovisko oznámeno stěžovateli.
2. Reklamace musí být ze strany ZFPA vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne přijetí reklamace stěžovatele. Lhůta počíná běžet následujícím dnem po dni, kdy ZFPA obdržela reklamaci. Případně ve lhůtě, na které se ZFPA se stěžovatelem dohodli.
3. V případě, že reklamaci nelze vyřídit z vážného důvodu ve lhůtě 30 kalendářních dnů, bude stěžovatel informován o důvodu a předpokládané lhůtě k vyřízení reklamace.
4. Konečná doba vyřízení reklamace vždy závisí na poskytnutí součinnosti ze strany všech dotčených subjektů, včetně stěžovatele.
5. Tento reklamační řád je přístupný na webových stránkách ZFPA www.zfpakademie.cz a na extranetu ZFPA.

Čl. V.

Opravné prostředky

1. Neuzná-li ZFPA reklamaci stěžovatele, může se tento obrátit na finančního arbitra.
2. Je-li stěžovatel nespokojen s nastavením a parametry služeb (zprostředkovaných produktů), je rovněž oprávněn podat stížnost u České národní banky.

3. Není-li stěžovatel spokojen s vyřešením reklamace, má právo obrátit se na Etický výbor Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců České republiky se sídlem Krakovská 25, 110 00 Praha 1 s žádostí o prošetření vyřízení reklamace.
4. Právo stěžovatele obracet se se svými nároky na obecné soudy, či jiné orgány veřejné správy není dotčeno.

Tento reklamační řád je platný a účinný od 06. 06. 2016 a plně nahrazuje předchozí reklamační řády společnosti ZFP akademie, a.s.

V Břeclavi dne 06. 06. 2016



ZFP akademie, a.s.
17. listopadu 12
690 02 Břeclav
IČ: 26304805
DIČ: CZ26304805

08

Jarmila Poliaková
předseda představenstva

Bc. Zdeněk Koplík
místopředseda představenstva