

## Reklamační řád

společnosti BEplan finanční plánování s.r.o., Kolbenova 931/40b, 190 00 Praha 9, IČ: 057 79 944, zapsané v obchodním rejstříku vedeným Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 269588 (dále jen „BEplan“).

### 1. PODÁNÍ REKLAMACE

**Klient může reklamaci podat několika způsoby a to:**

- a) písemnou formou na adresu BEplan uvedenou v záhlaví tohoto dokumentu
- b) emailem na [reklamace@beplan.cz](mailto:reklamace@beplan.cz)
- c) telefonicky na +420 234 724 724
- d) prostřednictvím poradce BEplan
- e) prostřednictvím smluvního partnera BEplan (obvykle pojišťovna, investiční společnost, penzijní společnost, banka apod.)

**Reklamacie musí obsahovat:**

- a) Jméno, příjmení klienta a platnou poštovní adresu, na kterou bude zaslán výsledek šetření reklamace nebo email. 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, záznamu z jednání, atd.)

### 2. PŘIJETÍ A VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Reklamacie po doručení na adresu sídla BEplan je předána odpovědnému pracovníkovi, který zajistí zaevidování a řešení reklamace uvnitř BEplan.

Reklamacie jsou vyřizovány v pořadí dle jejich přijetí BEplan.

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

BEplan 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 BEplan. Pokud však klient do 10 pracovních dnů nedoručí do BEplan doplňující údaje k reklamaci vyžádané BEplan, 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 na adresu uvedenou v jím zaslané reklamaci nebo emailem, je-li reklamace podána emailem. Rozhodující je datum odeslání výsledku reklamace.

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

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

### 4. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

Průběh řešení reklamace uvnitř BEplan je stanoven vnitřním předpisem určeným pouze pro vnitřní potřebu BEplan.

Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách [www.beplan.cz](http://www.beplan.cz) a je k dispozici v písemné podobě v sídle BEplan.

Reklamace může být podána též na Českou národní banku, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

Reklamaci není možné řešit pokud:

- a) Případ popsany v reklamaci se netýká BEplan, jí nabízených produktů ani jejich poradců
- b) Ve věci rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé bylo před takovým orgánem zahájeno