

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
- 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 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

5. INFORMACE O ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

V případě vzniku spotřebitelského sporu z poskytování služeb na finančním trhu mezi společností BEplan finanční plánování s.r.o., IČ 05779944, a klientem spotřebitelem, který se nepodaří vyřešit smírně, může klient spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu k subjektu příslušnému k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů, kterým je Kancelář finančního arbitra. Bližší informace lze nalézt na webu Kanceláře [finančního](#) arbitra.

Subjekt mimosoudního řešení některých spotřebitelských sporů na finančním trhu:

Kancelář finančního arbitra

Legerova 1581/69

110 00 Praha 1

Web: www.finarbitr.cz

E-mail: arbitr@finarbitr.cz

ID datové schránky: qr9ab9x

Tel.: +420 257 042 070