

Reklamační řád společnosti INNOVATIVE Financial Services

Společnost INNOVATIVE Financial Services s.r.o., IČ: 085 41 167, se sídlem Holásecká 688/14a, Tuřany, 620 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně oddíl C, vložka 114139 (dále jen „INN“)

1. PODÁNÍ REKLAMACE

Klient může reklamaci podat několika způsoby a to:

- a) Písemnou formou na adresu INN uvedenou v záhlaví tohoto dokumentu
- b) Telefonicky na +420 603 281 641
- c) E-mailem na office@innovative.as
- d) Prostřednictvím poradce INN
- e) Prostřednictvím smluvního partnera INN (obvykle pojišťovna, investiční společnost, penzijní společnost, banka apod.)

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

Reklamační musí obsahovat:

- a) Jméno, příjmení klienta a platnou adresu, na kterou bude zaslán výsledek šetření reklamací. 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 reklamací a popis způsobu, jak byl klient dotčen na svých právech INNOVATIVE Financial Services s.r.o.
- c) Přílohy obsahující dokumentaci k reklamaci (kopie smluv, záznamu z jednání atd.)

2. PŘIJETÍ A VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Reklamační po doručení na adresu sídla INN je předána Odpovědnému pracovníkovi (Compliance officer), který zajistí zaevidování a řešení reklamací uvnitř INN.

Reklamační jsou vyřizovány v pořadí dle jejich přijetí INN.

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

INN si vyhrazuje právo vyžádat od klienta doplnění reklamací tak, aby bylo umožněno její úspěšné vyřízení. V takovém případě je pozastavena lhůta k vyřízení reklamací do doby doručení doplňujících údajů klientem INN. Pokud však klient do 10 pracovních dnů

nedoručí do INN doplňující údaje k reklamaci vyžádané INN, reklamace se zamítá pro nekomplexnost.

3. INFORMOVÁNÍ KLIENTA O VÝSLEDKU ŘEŠENÍ REKLAMACE

Klient je ve výše uvedené lhůtě 30 pracovních dnů d 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 doručení v den, kdy je doručen zpět do INN.

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

4. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

Průběh řešení reklamace uvnitř INN je stanovena vnitřním předpisem určeným pouze pro vnitřní potřebu INN.

Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách www.innovative.as a je k dispozici v písemné podobě v sídle INN.

Reklamace může být podána též na Českou národní banku, Na Příkopě 28, 115 03 Praha1.

Reklamaci není možné řešit pokud:

- a) Případ podepsaný v reklamaci se netýká INN, 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.