

PRAVIDLA VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Předmětem tohoto vnitřního předpisu společnosti DataLife a.s. (dále také jen jako „**Společnost**“) je stanovení pravidel a postupů v případě řešení reklamací a stížností.
- 1.2. Tento vnitřní předpis zejména upravuje způsob komunikace mezi klientem a Společností v případech, kdy se klient domnívá, že Společnost nedodržela sjednané smluvní podmínky, nebo nesplnila povinnosti plynoucí z právních předpisů (dále také jen jako „**reklamace**“).
- 1.3. Dále se vnitřní předpis vztahuje také na stížnosti, tj. podání, v nichž stěžovatel žádá o ochranu svých zájmů neupravených smluvním závazkovým vztahem se Společností, např. nepřiměřené chování vůči klientovi (dále také jen jako „**stížnost**“).
- 1.4. Pro zákazníka i stěžovatele se v tomto vnitřním předpise používá souhrnné označení „klient“.

2. Povinnosti pracovníků

- 2.1. Všichni pracovníci Společnosti jsou při vyřizování reklamací a stížností povinni postupovat podle tohoto vnitřního předpisu. Při řešení stížností a reklamací jsou pracovníci povinni usilovat o získání a vyšetření všech relevantních důkazů a informací týkajících se dané reklamace/stížnosti.
- 2.2. Pověřený pracovník Společnosti je povinen při řešení stížností a reklamací komunikovat s klientem jednoduchým, snadno srozumitelným jazykem a poskytovat odpověď bez zbytečného prodlení, ve lhůtách stanovených tímto vnitřním předpisem.
- 2.3. Reklamace/stížnosti vyřizují pracovníci oddělení Back office (Administrativní pracovníci), konečnou odpovědnost nese Řídicí orgán Společnosti.
- 2.4. Administrativní pracovník vede Evidenci reklamací a stížností, která obsahuje minimálně:
 - 2.4.1. Identifikaci zákazníka, kterého se reklamace/stížnost týká
 - 2.4.2. Popis podané reklamace/stížnosti
 - 2.4.3. Datum přijetí reklamace/stížnosti
 - 2.4.4. Výsledek reklamačního řízení
 - 2.4.5. Datum vyřízení reklamace/stížnosti
 - 2.4.6. Informace předané klientovi, včetně data předání
 - 2.4.7. Popis opatření přijatých za účelem řešení
 - 2.4.8. Další relevantní skutečnosti, které se týkají dané reklamace/stížnosti
- 2.5. Compliance officer provádí pravidelnou kontrolu a analýzu reklamací/stížností a údajů o vyřizování stížností. Své závěry uvádí v rámci pravidelných kontrolních compliance zpráv.

3. Způsob podávání a forma reklamace/stížnosti

- 3.1. Společnost přijímá reklamace/stížnosti v podobě reklamačního dopisu následujícími způsoby:
 - 3.1.1. písemně (poštou, e-mailem) na adresu sídla Společnosti a na e-mailovou adresu datalife@datalife.cz
 - 3.1.2. osobně na osobní schůzce, reklamace je popsána v záznamu z jednání.

4. Náležitosti reklamace/stížnosti

- 4.1. Je-li to možné, stížnost/reklamace obsahuje níže uvedené údaje:
 - 4.1.1. jméno a příjmení klienta, v případě právnické osoby obchodní firmu a IČ,

- 4.1.2. telefonní a e-mailový kontakt,
 - 4.1.3. jméno a příjmení oprávněné osoby jednat jménem klienta včetně plné moci s úředně ověřeným podpisem osoby, která klienta zastupuje,
 - 4.1.4. označení smlouvy, pokud byla uzavřena,
 - 4.1.5. přesný důvod reklamace/stížnosti včetně doložení oprávněnosti příslušným dokumentem (např. výpisem z účtu, smlouvou apod.). Pro urychlení řešení reklamace/stížnosti je vhodné uvést také klientem navrhované řešení.
- 4.2. Dále by měl klient k reklamaci/stížnosti doložit veškeré relevantní skutečnosti ve formě příloh.

5. Výjimky z přijetí reklamace/stížnosti

- 5.1. Společnost reklamaci/stížnost nemůže přijmout, pokud:
- 5.1.1. osoba, která podala reklamaci či stížnost, není klientem Společnosti, nebo je zastoupena zmocněncem na základě nepoužitelné plné moci,
 - 5.1.2. reklamace či stížnost se netýká nabízených produktů či služeb Společnosti,
 - 5.1.3. je podáním reklamace či stížnosti zcela zjevné zneužití institutu reklamací a stížností,
 - 5.1.4. uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů.
- 5.2. V případě, že je reklamace či stížnost týkající se stejného předmětu podána opakovaně a nepřináší žádné nové skutečnosti, bude reklamace či stížnost zamítnuta a klient bude o této skutečnosti písemně informován.
- 5.3. Pokud důvody pro odmítnutí reklamace uvedené v čl. 5.2 nebo 5.3 odpadnou, Společnost reklamaci vyřídí, přičemž lhůty pro její projednání začnou běžet ode dne, kdy daný důvod odpadl.

6. Lhůty pro uplatnění reklamace/stížnosti klientem

- 6.1. U vad plnění je nutné uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co klient vady plnění zjistil, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními a právními předpisy a současně nejpozději v promlčecí lhůtě (3 roky).
- 6.2. Společnost nemá povinnost po uplynutí promlčecí (3 leté) lhůty k náhradě škody.

7. Lhůty pro vyřízení reklamace/stížnosti

- 7.1. Společnost učiní rozhodnutí o oprávněnosti/neoprávněnosti reklamace v přiměřené lhůtě a co nejdříve, nejpozději do 30 kalendářních dnů od data obdržení reklamace.
- 7.2. Lhůta pro opravu či doplnění reklamace není do výše uvedené lhůty započtena.
- 7.3. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet dnem doručení reklamace. Vyřizování reklamací a stížností probíhá v pořadí, v jakém byly Společnosti doručeny.

8. Způsob vyřízení reklamace/stížnosti

- 8.1. Reklamaci/stížnost řeší Administrativní pracovník. Administrativní pracovník je povinen klientovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace klient požaduje a předpokládané datum vyřízení reklamace Společností.
- 8.2. Společnost učiní rozhodnutí o oprávněnosti/neoprávněnosti reklamace v přiměřené lhůtě dle čl. 7 tohoto vnitřního předpisu.

- 8.3. O výsledku řešení reklamace či stížnosti bude klient vyrozuměn prostřednictvím e-mailu či jiným způsobem sjednaným mezi Společností a klientem (doporučený dopis). Za den doručení výsledku řešení reklamace či stížnosti se považuje den doručení e-mailové zprávy anebo převzetí doporučeného dopisu. Pokud e-mail nebo dopis nebude doručen a bude Společnosti vrácen jako nevyzvednutý (platí pouze pro dopis) či nedoručitelný, považuje se za den doručení den, kdy byl dopis vrácen na adresu Společnosti.
- 8.4. Náklady na vyřízení reklamace nese Společnost.
- 8.5. Administrativní pracovník řádně archivuje veškeré podklady a záznamy týkající se dané reklamace/stížnosti.

9. Informování klienta

- 9.1. Klient musí být upozorněn, že:
- 9.1.1. je oprávněn obrátit se za účelem mimosoudního řešení sporu na Kancelář finančního arbitra - Legerova 1581/69 110 00 Praha 1 (www.finarbitr.cz) pro oblast investičních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů;
 - 9.1.2. je oprávněn se obrátit za účelem mimosoudního řešení sporu na Českou obchodní inspekci, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2 - www.coi.cz pro oblast dalších finančních produktů zejména neživotního pojištění;
 - 9.1.3. je oprávněn obrátit se se svou stížností ohledně způsobu poskytování investičních služeb na dozorový orgán společnosti, ČNB, Na příkopě 28, Praha 1, případně se svých práv domáhat soudní cestou a příslušnými orgány.
 - 9.1.4. v případě mimosoudního řešení sporu není dotčeno právo klienta obrátit se na soud.
- 9.2. Klient je na výše uvedené upozorňován prostřednictvím zveřejněného Reklamačního řádu Společnosti.

10. Vyvěšení Reklamačního řádu

- 10.1. Přílohou tohoto vnitřního předpisu je Reklamační řád.
- 10.2. Reklamační řád musí být klientům k dispozici na internetových stránkách Společnosti a v sídle Společnosti.
- 10.3. Na žádost klienta je Společnost povinna mu Reklamační řád poskytnout e-mailovou zprávou či v tištěné podobě.

11. Pravidelný přezkum

- 11.1. Řídicí orgán Společnosti je povinen pravidelně, minimálně 1 x za rok, analyzovat údaje o vyřizování stížností a reklamací s cílem zabezpečit identifikaci a řešení případných opakujících se nebo systémových problémů a možných právních a provozních rizik.
- 11.2. Tato analýza zahrnuje:
- 11.2.1. Analýzu důvodů jednotlivých stížností za účelem zjištění hlavní příčiny, která je společná pro jednotlivé druhy stížností.
 - 11.2.2. Posouzení, zda hlavní příčiny mohou ovlivnit i jiné procesy Společnosti či produkty včetně těch, kterých se stížnost přímo netýká.
 - 11.2.3. Opatření k nápravě hlavních příčin, kterými jsou zejména změna postupů či pravidel pro poskytování služeb.
- 11.3. Za zavedení a průběžnou kontrolu dodržování Reklamačního řádu je zodpovědný Řídicí orgán Společnosti.

Reklamační řád

1. Úvod

- (1) Tento Reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti DataLife a.s., IČ: 27665151, se sídlem Pražákova 1008/69, Štýřice, 639 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku, oddíl B, vložka 7320 (dále jen „**Společnost**“).
- (2) Klient Společnosti je oprávněn podat reklamaci v případě, že se domnívá, že Společnost nedodržela sjednané smluvní podmínky, nebo nesplnila povinnosti plynoucí z právních předpisů (dále jen „**reklamace**“). Reklamační řád se vztahuje také na řešení stížností, tj. podání, v nichž stěžovatel žádá o ochranu svých zájmů neupravených smluvním závazkovým vztahem se Společností, např. nevhodné chování (dále jen „**stížnost**“). Pro klienta i stěžovatele se v tomto Reklamačním řádu používá souhrnné označení „**klient**“.

2. Obecné zásady

- (1) Tento Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování stížností a reklamací klientů.
- (2) O všech přijatých stížnostech a reklamacích vede Společnost vnitřní evidenci, ve které je zejména, nikoliv však výlučně, uvedena informace o datu přijetí stížnosti/reklamace, o výsledku reklamačního řízení a o informacích předaných klientovi včetně data a způsobu předání.

3. Náležitosti reklamace

- (1) Je-li to možné, stížnost/reklamace obsahuje níže uvedené údaje:
 - jméno a příjmení / obchodní firmu klienta,
 - telefonní a e-mailový kontakt,
 - číslo nebo jiné označení smlouvy, pokud byla uzavřena,
 - identifikaci osoby, vůči které stížnost směřuje,
 - přesný důvod stížnosti/reklamace, tzn. konkrétní popis problému, který je Společnosti vytýkán, spolu s určením, čeho se klient domáhá,
 - kopii smluvní dokumentace či jiné podklady, kterých se reklamace týkají.
- (2) Pokud je klient zastoupen na základě plné moci, je vyžadována plná moc udělená klientem s úředně ověřeným podpisem.

4. Podání a průběh stížnosti/reklamace

- (1) Vady plnění je nutné uplatnit stížností/reklamací bez zbytečného odkladu poté, co klient vady plnění zjistil, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními a právními předpisy a současně nejpozději v promlčecí lhůtě. Společnost nemá povinnost po uplynutí promlčecí (3 leté) lhůty k náhradě škody.
- (2) Stížnost/reklamaci lze podat:
 - písemně (poštou, e-mailem) na adresu sídla Společnosti; na e-mailovou adresu datalife@datalife.cz
 - osobně na osobní schůzce
- (3) Po doručení je stížnosti/reklamace předána k vyřízení pověřeným pracovníkům Společnosti.
- (4) Lhůta pro vyřízení stížnosti/reklamace činí 30 kalendářních dnů. Vyřizování stížností/reklamací probíhá v pořadí, v jakém byly Společnosti doručeny.

- (5) Společnost si vyhrazuje právo požádat klienta o doplnění chybějících údajů. Lhůta k vyřízení stížnosti/reklamace dle předchozího odstavce tak začíná běžet až poté, co klient Společnosti dodá veškeré chybějící údaje.
- (6) Stížnost/reklamace nebude přijata a dále zpracovávána v případě kdy:
- osoba, která podala stížnost/reklamaci, není klientem Společnosti, nebo je zastoupena zmocněncem na základě nedostatečné plné moci,
 - stížnost/reklamace se netýká nabízených produktů či služeb Společnosti,
 - je podání stížnosti/reklamace zcela zjevné zneužití institutu reklamací a stížností,
 - uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů.
- (7) V případě, že je stížnost/reklamace týkající se stejného předmětu podána opakovaně a nepřináší žádné nové skutečnosti, bude stížnosti/reklamace zamítnuta a klient bude o této skutečnosti písemně informován.
- (8) Pokud důvody pro odmítnutí stížnosti/reklamace uvedené v odstavci 6 nebo 7 odpadnou, Společnost stížnost/reklamaci vyřídí, přičemž lhůty pro její projednání začnou běžet ode dne, kdy daný důvod odpadl.
- (9) O výsledku řešení stížnosti/reklamace bude klient vyrozuměn prostřednictvím e-mailu či jiným způsobem sjednaným mezi ním a Společností (doporučený dopis). Za den doručení výsledku řešení stížnosti/reklamace se považuje den doručení e-mailové zprávy anebo převzetí doporučeného dopisu. Pokud e-mail nebo dopis nebude doručen a bude Společnosti vrácen jako nevyzvednutý (platí pouze pro dopis) či nedoručitelný, považuje se za den doručení den, kdy byl dopis vrácen na adresu Společnosti.
- (10) Náklady na vyřízení stížnosti/reklamace nese Společnost.
- (11) Klient je oprávněn obrátit se za účelem mimosoudního řešení sporu na Kancelář finančního arbitra (www.finarbitr.cz) pro oblast investičních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.
- (12) Klient je oprávněn obrátit se za účelem mimosoudního řešení sporu na Českou obchodní inspekci, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2 - www.coi.cz pro oblast dalších finančních produktů zejména neživotního pojištění.
- (13) Klient se dále může obrátit na Českou národní banku (www.cnb.cz), se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, která je orgánem dohledu nad dodržováním povinností Společnosti.
- (14) V případě mimosoudního řešení sporu není dotčeno právo klienta obrátit se na soud.

5. Závěrečná ustanovení

- (1) Postupy stanovené v tomto Reklamačním řádu jsou závazné pro všechny klienty Společnosti, jakož i pro všechny její pracovníky.
- (2) Reklamační řád je k dispozici na internetových stránkách Společnosti a v sídle Společnosti.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 27.7.2023.