REKLAMAČNÍ ŘÁD A PRAVIDLA VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

společnosti **Fabrika ads s.r.o.**
pro internetový portál **financnizpusobilost.cz**

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád a pravidla vyřizování stížností upravují postup společnosti:

Fabrika ads s.r.o.
IČO: 04762347
se sídlem:
Pod Krejcárkem 975/2
130 00 Praha 3 – Žižkov

E-mail: **info@fabrika.cz**
Telefon: **+420 311 444 398**
Web: **www.financnizpusobilost.cz**

(dále jen „Společnost“)

při přijímání, evidenci a vyřizování stížností a reklamací klientů a dalších osob v souvislosti s distribucí pojištění a provozem internetového portálu **financnizpusobilost.cz**.

2. PODÁNÍ STÍŽNOSTI NEBO REKLAMACE

Stížnost nebo reklamaci lze podat následujícími způsoby:

E-mailem:
info@fabrika.cz

Písemně:
Fabrika ads s.r.o.
Pod Krejcárkem 975/2
130 00 Praha 3 – Žižkov

Datovou schránkou:
ID datové schránky: **6hkkhk7**

Pro případné dotazy je možné Společnost kontaktovat také telefonicky na čísle:

+420 311 444 398

3. STÍŽNOST A REKLAMACE

Stížnost

Stížností se rozumí jakékoli podání vyjadřující nespokojenost s činností Společnosti při distribuci pojištění nebo při poskytování služeb souvisejících s provozem internetového portálu **financnizpusobilost.cz**.

Reklamace

Reklamací se rozumí uplatnění námitky nebo nesouhlasu týkajícího se konkrétního postupu Společnosti při zprostředkování pojištění.

Reklamací se nerozumí nárok na pojistné plnění ani spor o výši nebo rozsah pojistného plnění. Tyto záležitosti řeší příslušná pojišťovna podle podmínek uzavřené pojistné smlouvy.

Každé podání bude posuzováno podle svého skutečného obsahu bez ohledu na jeho označení.

4. NÁLEŽITOSTI STÍŽNOSTI NEBO REKLAMACE

Aby mohla být stížnost nebo reklamace řádně posouzena a vyřízena, doporučuje se uvést zejména:

- jméno a příjmení, případně obchodní firmu podatele,
- kontaktní údaje,
- číslo pojistné smlouvy nebo číslo poptávky, pokud existuje,
- popis rozhodných skutečností a důvod stížnosti nebo reklamace,
- případné podklady prokazující tvrzené skutečnosti,
- požadovaný způsob vyřízení, je-li relevantní.

Pokud podání neobsahuje dostatečné údaje pro jeho posouzení, může Společnost podatele vyzvat k jeho doplnění.

5. LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ

Společnost stížnost nebo reklamaci posoudí a vyřídí bez zbytečného odkladu.

Standardní lhůta pro vyřízení činí nejdéle **30 dnů ode dne doručení podání**.

Vyžaduje-li konkrétní případ rozsáhlejší šetření nebo součinnost třetích stran, může být tato lhůta přiměřeně prodloužena. O prodloužení lhůty a jeho důvodech bude podatel informován.

6. EVIDENCE STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ

Společnost vede evidenci přijatých stížností a reklamací v rozsahu nezbytném pro splnění právních povinností, řádné vyřízení jednotlivých podání a ochranu práv klientů a Společnosti.

Osobní údaje obsažené ve stížnostech a reklamacích jsou zpracovávány v souladu s příslušnými právními předpisy a pravidly ochrany osobních údajů Společnosti.

7. DOHLEDOVÝ ORGÁN

Dohled nad činností Společnosti jako samostatného zprostředkovatele pojištění vykonává:

Česká národní banka
Na Příkopě 28
115 03 Praha 1
Web: www.cnb.cz
Datová schránka: **8tgaiej**

Není-li klient spokojen se způsobem vyřízení své stížnosti nebo reklamace, může se obrátit na Českou národní banku v rozsahu její dohledové působnosti.

8. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

Spotřebitel může využít možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím příslušného subjektu mimosoudního řešení sporů podle povahy konkrétního sporu.

Aktuální informace jsou dostupné zejména prostřednictvím:

- České obchodní inspekce – **www.coi.cz**
- České národní banky – **www.cnb.cz**
- Finančního arbitra – **www.finarbitr.cz**

Příslušnost konkrétního subjektu mimosoudního řešení sporů se vždy posuzuje podle povahy konkrétního sporu.

9. SOUDNÍ OCHRANA

Tímto Reklamačním řádem není nijak dotčeno právo klienta nebo jiné osoby domáhat se ochrany svých práv soudní cestou.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád a pravidla vyřizování stížností jsou zveřejněny na internetovém portálu **financnizpusobilost.cz**.

Společnost je oprávněna tento dokument průběžně aktualizovat, zejména v návaznosti na změny právních předpisů, požadavků dozorových orgánů nebo rozsahu poskytovaných služeb.

Aktuální znění dokumentu bude vždy zveřejněno na internetovém portálu **financnizpusobilost.cz**.

Tento Reklamační řád a pravidla vyřizování stížností nabývají účinnosti dne **9. 9. 2026**.
