

## I. Základní ustanovení

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Společnost Rentsafe z.s., IČ: 088 09 682 (dále jen „Společnost“ nebo „Zprostředkovatel“), samostatný zprostředkovatel pojištění dle zákona č.170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů (dále „ZDPZ“).
- 1.2 Společnost je povinna poskytovat finanční služby s odbornou péčí za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.

### 2. Předmět reklamačního řádu

- 2.1 Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků a potenciálních zákazníků Společnosti, případně dalších oprávněných osob.
- 2.2 Pro účely tohoto vnitřního předpisu se zákazníkem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s finanční institucí písemnou smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba a/nebo osoba, se kterou Společnost uzavřela písemnou smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba.
- 2.3 Pro účely reklamačního řádu se potenciálním zákazníkem rozumí osoba, které jsou nabízeny finanční služby specifikované v článku 2.2.
- 2.4 Pro účely reklamačního řádu se zákazník a potenciální zákazník budou dále v textu, pokud je to vhodné, společně označovat jako „Zákazník“.

### 3. Pojem reklamací a stížností

- 3.1 Reklamací se rozumí podání zákazníka adresované Společnosti, ve kterém uvádí, že mu ze strany Společnosti byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, nápravu vzniklého stavu a/nebo náhradu vzniklé újmy.
- 3.2 Stížností se rozumí podání zákazníka nebo potenciálního zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců či jiných pracovníků (např. vázaných zástupců) Společnosti.

## II. Podání reklamací/stížností

### 4. Oprávněná osoba

- 4.1 Reklamací je oprávněn podat pouze zákazník.
- 4.2 Stížností je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník Zprostředkovatele.
- 4.3 Reklamací nebo stížností je oprávněn podat také osoba, která jedná na základě plné moci za Zákazníka. Součástí reklamací nebo stížností potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnítele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamací nebo stížností za Zákazníka.
- 4.4 V případě pojistných produktů může stížností či reklamací podat rovněž pojištěný nebo jiná oprávněná osoba. Pro účely tohoto vnitřního předpisu jsou osoby uvedené v tomto ustanovení, zákazníci a potenciální zákazníci společně dále označovány jako „Zákazníci“.

### 5. Forma a náležitosti reklamací/stížností

- 5.1 Reklamací nebo stížností musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu.
  - V případě listinné podoby musí být zaslána na adresu Společnosti: **Čimická 818/86, 182 00, Praha 8**
  - V případě elektronické komunikace musí být zaslána prostřednictvím emailu na adresu: [info@vansafe.cz](mailto:info@vansafe.cz) nebo [info@boatsafe.cz](mailto:info@boatsafe.cz)
- 5.2 Reklamací nebo stížností adresovaná Společnosti musí obsahovat alespoň následující údaje:
  - a) označení, že se jedná o reklamací nebo stížností;
  - b) identifikační údaje Zákazníka – jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob;
  - c) předmět reklamací nebo stížností – vyličení skutečnosti, na jejichž základě je reklamací nebo stížností podávána;
  - d) čeho se Zákazník domáhá;
  - e) datum a podpis Zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.
- 5.3 Reklamací nebo stížností musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, již se reklamací nebo stížností týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti Zákazník dozvěděl.
- 5.4 Reklamací nebo stížností může být podána i na osobním jednání se zástupcem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem Společnosti v rozsahu údajů uvedených v článku 5.2.

## III. Přijetí a vyřízení reklamací/stížností

### 6. Přijetí reklamací/stížností

- 6.1 Společnost má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamací nebo stížností přezkoumat, zda je reklamací nebo stížností podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamací nebo stížností splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 5.
- 6.2 V případě, že Společnost zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamací nebo stížností za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně Zákazníka k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Společnosti ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje Společnost podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Společnost oprávněna reklamací nebo stížností odmítnout.
- 6.3 V případě, že Zákazník nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 4 nebo článkem 5 nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamací nebo stížností odmítnout. O odmítnutí reklamací nebo stížností bude Zákazník písemně vyrozuměn.
- 6.4 V případě, že Společnost nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 6.3 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížností nebo reklamací.
- 6.5 V případě, že se podaná reklamací nebo stížností bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje Zákazníkovi finanční službu (dále jen „Finanční instituce“), Zprostředkovatel zajistí její neprodlené předání Finanční instituci a informuje Zákazníka o tom, že příslušnou k vyřízení této reklamací nebo stížností je Finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u Finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné Finanční instituce.
- 6.6 V případě, že se stížností či reklamací Zákazníka vztahuje k činnosti tvůrce produktu s investiční složkou ve smyslu Nařízení EU č. 1286/2014, případně k tzv. „sdělení klíčových informací“ ve smyslu uvedeného právního předpisu předá Společnost tuto stížností či reklamací neprodleně přímo tvůrce produktu, nebo spolupracující Finanční instituci, která Zákazníkovi zprostředkovává vztah s tvůrcem produktu s investiční složkou.

### 7. Vyřízení reklamací/stížností

- 7.1 Společnost rozhodne o stížností nebo reklamací jedním z následujících způsobů:
  - a) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání, způsobem, který Zákazník uvádí, Společnost reklamací/stížností vyhoví v rozsahu požadovaném Zákazníkem a přizná vše, čeho se Zákazník domáhá, nebo
  - b) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání, avšak ne v celém rozsahu, který Zákazník tvrdí, Společnost reklamací/stížností z části uzná a z části zamítne; Zákazníkovi přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo
  - c) v případě, že na straně Společnosti nedošlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání, které Zákazník v reklamací/stížností uvádí, Společnost reklamací/stížností zamítne jako neopodstatněnou.
- 7.2 Společnost je povinna vyřídit reklamací nebo stížností Zákazníka nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat Zákazníkovi písemně vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala Zákazníka k doplnění stížností či reklamací dle článku 6 Reklamačního řádu.

## IV. Závěrečná ustanovení

V případě, že Zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamací nebo stížností, je oprávněn se obrátit na nezávislé organizace:

- v zákonem stanovených případech na Finančního arbitra. Finanční arbitrem je státní orgán mimosoudního řešení některých sporů na finančním trhu, jehož působnost je vymezena zákonem č. 229/2002 Sb. (více na [www.finar-bitr.cz](http://www.finar-bitr.cz))
- pokud pro řešení spotřebitelských sporů v oblasti pojištění není dána pravomoc Finančnímu arbitrovi, tak se lze obrátit na Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú. (více na: [www.ombudsman.cap.cz](http://www.ombudsman.cap.cz))
- v zákonem stanovených případech na Českou obchodní inspekci. Česká obchodní inspekce byla ustanovena zákonem č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci a vykonává nad činností společností dohled v souladu s obecně závaznými právními předpisy (více na [coi.gov.cz](http://coi.gov.cz))
- v zákonem stanovených případech na Energetický regulační úřad. Energetický regulační úřad je orgán mimosoudního řešení některých sporů v oblasti zprostředkování energií, jehož působnost je vymezena zákonem č. 458/2000 Sb. (více na [www.eru.gov.cz](http://www.eru.gov.cz))

- v zákonem stanovených případech na Českou národní banku. Česká národní banka řeší stížnosti zejména v oblastech zprostředkování spotřebitelských úvěrů a pojištění (více na <https://www.cnb.cz>)
- využít můžete také platformu pro řešení spotřebitelských sporů ze smluv uzavřených on-line, která je zřízena Evropskou komisí (více na: [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/))
- kompletní seznam subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů naleznete na internetových stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu (více na [www.mpo.cz](http://www.mpo.cz) nebo <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebiteleskych-sporu-adr/seznam-subjektu-mimosoudniho-reseni-spotrebiteleskych-sporu---245423/>)

V Praze, dne 1. 1. 2026

Rentsafe z.s.