Příloha č. 1 - Reklamační řád

1. Reklamační řád stanoví pravidla, jak má klient postupovat, v případě reklamace nebo stížnosti (dále společně jen „Reklamace“) služby či jednání, která byla poskytnuta společností ePojisteni.cz s.r.o. (dále jen „Společnost“).

2. Za řádné vyřizování Reklamací klientů odpovídá Oddělení zákaznické spokojenosti.

3. Pokud se klient domnívá, že Společnost nedodržela ujednání vyplývající ze smlouvy o zprostředkování pojištění nebo nesouhlasí s některým postupem, případně s vystupováním některých pracovníků Společnosti, je oprávněn podat Reklamaci.

4. Klient může Reklamaci uplatnit
a. prostřednictvím reklamačního formuláře umístěném na internetové stránce https://www.epojisteni.cz/reklamace/ nebo https://www.srovnejto.cz/reklamace/
b. emailem na adrese reklamace@epojisteni.cz nebo reklamace@srovnejto.cz,
c. zavoláním na klientskou linku 800 44 44 33 (ePojisteni.cz) nebo 800 44 44 55 (Srovnejto, a.s.) to v časovém rozmezí Po - Pá: 9:00 - 19:30 hod., So - Ne: 10:00 - 17:00 hod.,
d. písemně na adrese sídla Společnosti.

5. Pro vyřízení Reklamace je klient povinen uvést:
- jméno a příjmení,
- rodné číslo/datum narození,
- trvalou adresu,
- případně číslo smlouvy o zprostředkování pojištění,
- předmět Reklamace a doložit případné podklady.

Klient je povinen ve svém vlastním zájmu sdělit Oddělení zákaznické spokojenosti co možná nejvíce podrobností o reklamované službě či jednání, která mohou přispět k rychlému vyřízení reklamace.

6. Pokud Reklamace nebude obsahovat všechny náležitosti dle čl. 5 tohoto Reklamačního řádu, je Oddělení zákaznické spokojenosti povinno bez zbytečného odkladu požádat vhodným způsobem klienta o doplnění Reklamace. Pokud klient žádosti nevyhoví, je Oddělení zákaznické spokojenosti oprávněno Reklamaci odmítnout pro nedostatek součinnosti.

7. Řádně vyřízená Reklamace bude odmítnuta, pokud byla Klientem podána opakovaně nebo ve věci rozhodl soud, popř. proběhlo řízení u rozhodce nebo finančního arbitra anebo uplynula promlčecí lhůta.

8. Reklamace bude vyřízena v maximální lhůtě 30 dnů ode dne podání.

9. Pokud nebude klient spokojen s výsledkem vyřízení Reklamace, může podat odvolání tak, že se obrátí na oddělení Compliance Společnosti a to buďto prostřednictvím e-mailu compliance@epojisteni.cz nebo compliance@srovnejto.cz nebo písemně na adresu sídla Společnosti

10. Podání a vyřízení Reklamace je zdarma.

11. Klient může kontaktovat příslušný správní orgán pro tzv. mimosoudní řešení sporů. Klient se může obrátit na následující orgány:

- Českou národní banku se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, a to zejména pro spory vznikající v souvislosti s nabízením, poskytováním nebo zprostředkováním neživotního pojištění,
- Kancelář finančního abitra, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz, a to zejména pro spory vznikající v souvislosti snabízením, poskytováním nebo zprostředkováním životního pojištění,
- Českou obchodní inspekci se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, www.coi.cz, nebo subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu (uveřejněný na webových stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu) v případech, kdy není dána působnost finančního arbitra