

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 Reklamační oddělení.
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 jedním z následujících způsobů:
 - emailem na adrese pravnik@epojisteni.cz,
 - zavoláním na klientskou linku 840 888 444,
 - písemně na adresu Společnosti: ePojisteni.cz s.r.o., Praha 8 – Karlín, Rohanské nábřeží 678/29, PSČ 186 00.
 - osobně v provozovně Společnosti na adrese Praha 8 – Karlín, Rohanské nábřeží 678/29, PSČ 186 00 v jejích otevíracích hodinách.
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 vyřizování stížností a reklamací 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 Pracovník Oddělení vyřizování stížností a reklamací oprávněn požádat vhodným způsobem klienta o doplnění Reklamace. Pokud klient žádosti nevyhoví, je Oddělení vyřizování stížností a reklamací 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.

Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací Klientů

9. Pokud nebude klient spokojen s výsledkem vyřízení Reklamacce, může podat odvolání tak, že se obrátí na Kontrolní oddělení společnosti vyřizování stížností a reklamací, a to buďto prostřednictvím e-mailu nebo písemně na adresu společnosti.
10. Podání a vyřízení reklamace je zdarma.
11. V případě nespokojenosti s řešením Reklamacce může Klient, kontaktovat příslušný správní orgán pro tzv. mimosoudní řešení sporů. Klient může kontaktovat:
- **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 arbitra**, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, **www.finarbitr.cz**, a to zejména pro spory vznikající v souvislosti s nabízením, 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.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem schválení Vedením Společnosti.

V Praze dne 31.5.2017

ePojisteni.cz s.r.o.

Šenkypf
Řehanské nábřeží 29
115 00 Praha 1
IČ 28480406
DIČ CZ28480406

.....
Mgr. Dušan Šenkypf

Jednatel