

Příloha č. 1 - Reklamační řád

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

- 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 840 888 444 nebo 800 44 44 55 to v časovém rozmezí Po - Pá: 9:00 - 19:30 hod., So - NE: 14:00 - 18:00 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 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 Reklamační oddělení povinno bez zbytečného odkladu požádat vhodným způsobem klienta o doplnění Reklamace. Pokud klient žádosti nevyhoví, je Reklamační oddělení oprávněno Reklamaci odmítnout pro nedostatek součinnosti.

Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací Klientů

7. Řádně vyřízená Reklamacce 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. Reklamacce bude vyřízena v maximální lhůtě 30 dnů ode dne podání.

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

10. Podání a vyřízení Reklamacce 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.