

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 v souvislosti s provozováním webového portálu Srovnejto.cz, dostupném na URL adrese www.srovnejto.cz, a to buď přímo provozovatelem portálu - společností ePojisteni.cz s.r.o., IČ: 28480406, se sídlem Bořivojova 878/35, 13000 Praha 3, k (dále jen „**Společnost**“) nebo spolupracující společností Elephant Orchestra, s.r.o., IČ: 03272974, se sídlem Rohanské nábřeží 678/29, 18600 Praha 8 (dále jen „**Spolupracující společnost**“), která je samostatným zprostředkovatelem spotřebitelského úvěru a poskytuje služby umožňující zprostředkování spotřebitelského úvěru, a to na základě oprávnění (licence) udělené ČNB.
2. Za řádné vyřizování Reklamací klientů odpovídá Reklamační oddělení Společnosti.
3. Pokud se klient domnívá, že Společnost nedodržela ujednání vyplývající ze zprostředkování pojištění, zprostředkování uzavření smlouvy s poskytovatelem energií či telekomunikačních služeb, anebo že Spolupracující společnost nedodržela ujednání vyplývající z její činnosti coby samostatného zprostředkovatele spotřebitelského úvěru, nebo nesouhlasí s některým postupem, případně s vystupováním některých pracovníků Společnosti nebo Spolupracující společnosti, je oprávněn podat Reklamaci. Místa pro uplatnění reklamace jsou uvedena níže v bodě č. 4.
4. Klient může Reklamaci v záležitosti zprostředkování pojištění uplatnit vyplněním reklamačního formuláře, který je dostupný na URL adrese <https://www.srovnejto.cz/reklamace/>. V případě uplatnění Reklamace v záležitosti zprostředkování uzavření smlouvy s poskytovatelem energií či telekomunikačních služeb se uplatní vyplněním reklamačního formuláře, který je dostupný na URL adrese přes <https://tarifomat.cz/100-zakaznicka-garance/>, anebo odesláním zprávy na e-mailovou adresu podpora@tarifomat.cz. V případě uplatnění Reklamace v záležitosti spotřebitelského úvěru se Reklamace uplatní odesláním zprávy na e-mailovou adresu pujcky@srovnejto.cz. V případě uplatnění Reklamace prostřednictvím odeslání zprávy na některou z uvedených e-mailových adres je nutné uvést informace potřebné pro posouzení a vyřízení Reklamace, jak je uvedeno níže v bodě č. 5.
5. Pro vyřízení Reklamace je klient povinen uvést:
 - jméno a příjmení
 - datum narození
 - adresu
 - číslo zprostředkované smlouvy (z oblasti pojištění, úvěru nebo poskytování energií či telekomunikačních služeb)
 - 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 Reklamační řád nebude obsahovat všechny náležitosti dle čl. 5 tohoto Reklamačního řádu, je Pracovník Oddělení vyřizování stížností a reklamací povinen bez zbytečného odkladu požádat vhodným způsobem klienta o doplnění Reklamační žádosti. Pokud klient žádosti nevyhoví, je Oddělení vyřizování stížností a reklamací oprávněno Reklamační žádost odmítnout pro nedostatek součinnosti.
7. Řádně vyřízená Reklamační žádost bude odmítnuta, pokud byla Klientem podána opakovaně nebo ve věci rozhodl soud, popř. proběhlo řízení u rozhodce nebo finančního arbitra, případně jiné správní řízení týkající se předmětu reklamační žádosti, anebo uplynula promlčecí lhůta.
8. Reklamační žádost bude vyřízena v maximální lhůtě 30 dnů ode dne podání.
9. Pokud nebude klient spokojen s výsledkem vyřízení Reklamační žádosti, může podat odvolání tak, že se obrátí na Kontrolní oddělení společnosti vyřizování stížností a reklamací, a to buďto prostřednictvím e-mailu pujcky@srovnejto.cz, nebo písemně na korespondenční adresu společnosti – ePojisteni.cz s.r.o., Rohanské nábřeží 678/29, 18600 Praha 8.
10. Podání a vyřízení reklamační žádosti je zdarma.
11. V případě nespokojenosti s řešením Reklamační žádosti může Klient, kontaktovat příslušný správní orgán pro tzv. mimosoudní řešení sporů, anebo se obrátit na jeden z orgánů vykonávajících dohled nad Společnostmi nebo Spolupracujícími společnostmi. Klient může kontaktovat zejména:
 - **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, a dále pro spory vznikající v souvislosti s činností Spolupracující společnosti coby samostatného zprostředkovatele spotřebitelského úvěru v rámci poskytování služeb na webovém portálu Společnosti
 - **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 (ve věcech neživotního pojištění) a v záležitostech spotřebitelských sporů
 - **Český telekomunikační úřad** se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, www.ctu.cz, a to v případě sporů vznikajících v souvislosti s poskytováním telekomunikačních služeb
 - **Úřad pro ochranu osobních údajů** se sídlem Pplk. Sochora 27, 17000 Praha 7, www.uoou.cz, a to v případě ochrany osobních údajů klientů v postavení subjektů osobních údajů

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem schválení Vedením Společnosti.

V Praze dne 29.1.2020


ePojisteni.cz s.r.o.
Rohanské nábřeží 687/29
786 00 Bráha 8
IČ: 28480406
DIČ: CZ28480406

.....
Ivan Vodička
jednatel