

Reklamační řád

pro klienty pojišťovacího zprostředkovatele: Martin Vomáčka – (www.fajnpojisteni.cz, cestovni.fajn-pojisteni.cz, dopravci.fajn-pojisteni.cz, www.fajnpojisteni.cz)

registrační číslo: 109367PA

IČO: 73609595

Smetanovo nám. 106, 570 01 Litomyšl

info@fajnpojisteni.cz, 777 698 352

1. Obecné informace

Reklamační řád blíže upravuje postupy a procesy související s podáváním a vyřizováním reklamací a stížností klientů. Cílem je okamžité reagování na tyto stížnosti a podněty a sjednání nápravy. Každý klient společnosti má právo na uplatnění reklamace.

2. Formy podání reklamace

Stížnost či podněty na služby a chování, či vystupování zástupců společnosti lze podat těmito způsoby:

- a) Elektronickou cestou zasláním na emailovou adresu společnosti
- b) Telefonicky s následným doložením potřebných podkladů
- c) Písemnou formou na adresu společnosti uvedenou v záhlaví tohoto dokumentu
- d) Osobním podáním reklamace

3. Náležitosti reklamace

- a) Jméno a příjmení klienta (FO), adresa, kontaktní údaje, kam bude odeslána zpráva o přijetí reklamace a zahájení reklamačního řízení.
- b) Název společnosti (PO), kontaktní osoba, sídlo společnosti, kontaktní údaje, kam bude odeslána zpráva o přijetí reklamace a zahájení reklamačního řízení.
- c) Obsah stížnosti či podnětu s uvedením údajů nezbytných pro řešení reklamace a popis způsobu, jak byl klient dotčen na svých právech a případný návrh řešení, či nápravy.
- d) Přílohy nezbytné k posouzení oprávněnosti stížnosti.

4. Vyřízení reklamace

Lhůta pro vyřízení reklamace je do 30 pracovních dnů od přijetí reklamace společností. V uvedené lhůtě bude klientovi oznámen výsledek reklamačního řízení a to písemnou formou v podobě doporučeného dopisu na poslední známou adresu klienta. V případě, že nelze reklamaci uzavřít do 30 dnů od jejího přijetí, bude o tomto společnost informovat klienta písemně nebo telefonicky.

Společnost si vyhrazuje právo vyžádat od klienta doplnění reklamace tak, aby bylo umožněno její úspěšné vyřešení. V takovém případě je pozastavena třicetidenní lhůta k vyřízení reklamace a to do doby doručení doplňujících údajů klientem na sídlo společnosti.

Pokud klient nesouhlasí s rozhodnutím společnosti v reklamované záležitosti, má právo obrátit se do 10 dnů ode dne doručení zprávy o výsledku reklamačního řízení na pracovníka vyřizujícího reklamaci a poté začíná opětovně běžet 30 denní lhůta k jejímu vyřízení.

5. Závěrečná ustanovení

V případě, že zákazník nebo potenciální zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán Zprostředkovatele, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, www.cnb.cz, v případě reklamace nebo stížnosti v oblasti kolektivního investování, životního pojištění nebo spotřebitelského úvěru též na Finančního arbitra, www.finarbitr.cz, případně podat žalobu na Zprostředkovatele u příslušného soudu.