

Reklamační řád pro klienty internetového srovnávače inPojištění zastoupený společností Český obchodní servis, s.r.o.

Reklamační řád (dále jen „řád“) blíže upravuje způsob komunikace klienta, potenciálního klienta nebo jiné osoby (dále jen „Klient“) a společnosti ČESKÝ OBCHODNÍ SERVIS, s.r.o. (dále jen „Společnost“) v případech, kdy Klient podává Společnosti reklamaci či stížnost.

Účelem Reklamačního řádu je stanovit obsahové náležitosti reklamace a stížnosti, postupy související s podáváním reklamací a stížností Klientem Společnosti a podmínky řešení reklamací a stížností Společnosti.

1 Pojmy

1.1

Společností se rozumí právnická osoba, která podle zákona o pojišťovnictví č. 363/1999 Sb. získala oprávnění provozovat pojišťovací činnost.

1.2

Klientem se rozumí osoba, která v minulosti měla či nadále má smluvní vztah se Společností nebo měla zájem o uzavření smluvního vztahu

1.3

Reklamací se rozumí podání Klienta směřující vůči jednání a vystupování zaměstnanců a zprostředkovatelů společnosti, vůči formě a obsahu Klientovi poskytnutých informací. Klient vyslovuje nesouhlas s technickým, pracovním, provozním, právní provedením úkonů společnosti či zprostředkovatelů společnosti.

1.4

Stížností se pro účely řádu rozumí opětovné podání Klienta ve stejné předmětné věci jako již dříve podaná reklamace.

1.5

Nesprávné rozlišování mezi reklamací a stížností nebo neexistence takového označení na podání Klienta je pro její vyřizování ze strany společnosti nepodstatné.

2. Náležitosti

2.1

Reklamace je podání Klienta v případě, že se domnívá, že Společnost nedodržela smluvní ujednání, případně jednala v rozporu s právními předpisy.

Stížnosti je podání Klienta, směřující vůči formě a obsahu Klientovi poskytnutých informací nebo vůči jednání a vystupování zaměstnanců Společnosti apod.

2.2

Podaná reklamace či stížnosti musí obsahovat následující údaje o klientovi a předmětu reklamace či stížnosti:

- a) klientovo jméno a příjmení, kontaktní/korespondenční adresu,
- b) název/obchodní firmu, IČ a sídlo u právnické osoby,

- c) kontaktní adresu, popř. telefonické a emailové spojení pro upřesňující dotazy Společnosti k reklamaci či stížnosti,
- d) číslo smlouvy, ke které se klientova reklamační stížnost vztahuje, příp. rodné číslo klienta,
- e) název produktu, ke kterému se reklamační stížnost vztahuje,
- f) čeho se reklamační stížnost týká (identifikace a popis problému, nedostatku apod.),
- g) příp. ověřená plná moc klienta k zastupování v dané věci,
- h) datum podání reklamační stížnosti,
- i) vlastnoruční podpis klienta.

2.3

Pro operativní řešení reklamační stížnosti uveďte Vaše telefonní číslo, popř. emailové spojení.

2.4

Údaje podle bodu 2.2 Reklamačního řádu musí být obsahem klientovy reklamační stížnosti.

2.5

K reklamaci/stížnosti je klient povinen doložit všechny jím dostupné podklady prokazující tvrzení klienta. Nebyly-li potřebné dokumenty předloženy nebo nebyly-li údaje podle bodu 2.2 Reklamačního řádu obsahem klientovy reklamační stížnosti, vyzve Společnost klienta k jejich doplnění.

2.6

Nepředloží-li klient potřebné dokumenty či nedoplní-li požadované údaje podle bodu 2.2 reklamačního řádu, vystavuje se tím riziku prodloužení doby vyřízení jeho reklamační stížnosti.

3 Způsob podání reklamací a stížností

Klient má možnost podat reklamační stížnost jedním z následujících způsobů:

- a) písemně (využitím poštovních služeb),
- b) elektronickou poštou (e-mail),
- c) prostřednictvím právního zástupce, resp. třetí osoby, na základě plné moci.

4 Podání reklamační stížnosti písemně, tj. s využitím poštovních služeb

4.1.

Písemnou reklamační stížnost zašle klient na korespondenční adresu společnosti:
inPojištění, Husova 240/5, 110 00 Praha 1

4.2.

Formulář pro zápis reklamační stížnosti je ke stažení na webových stránkách www.inpojisteni.cz

4.3

Odpověď ze strany společnosti bude klientovi zaslána poštou na poslední oznamovanou kontaktní/korespondenční adresu uvedenou v reklamaci/stížnosti, o které se předpokládá a z níž je zřejmé, že je adresou odesílatele.

5 Podání reklamační stížnosti elektronickou poštou

5.1

Klient má možnost podat reklamační stížnost i elektronickou poštou, a to prostřednictvím emailu: info@inpojisteni.cz.

5.2

Odpověď ze strany společnosti bude Klientovi zaslána mailem na emailovou adresu odesílatele.

6 Výjimky z přijetí reklamace

Společnost si vyhrazuje právo reklamaci nebo stížnost nepřijmout, jestliže:

- a) není dodržen způsob, forma podání reklamace, stížnosti nebo nejsou splněny náležitosti reklamace, stížnosti a to ani v dodatečné lhůtě pro doplnění či opravu,
- b) ve věci již rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo již před soudem zahájeno,
- c) uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů,
- d) pokud jste nebyl nebo nejste klientem společnosti či jste nebyl poškozen klientem společnosti,
- e) pokud organizační útvary společnosti již reklamaci klienta řeší a ten podá opakovanou stížnost před obdržetím odpovědi ze strany společnosti, bude tato přiřazena k již řešené reklamaci a klient obdrží společnou odpověď.

7 Lhůty pro vyřízení reklamace

7.1

Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistil důvody pro reklamaci, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními či právními předpisy.

7.2

Reklamace/stížnost bude vyřízena do 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení společnosti, nebo ode dne, kdy byly společnosti doručeny všechny doplňující podklady potřebné k vyřízení reklamace.

7.3

Společnost si vyhrazuje právo prodloužení doby pro vyřízení reklamace/stížnosti z důvodů na straně klienta, třetí osoby, součinnosti, která je potřebná nebo z jiných důvodů, které není možné ovlivnit.

7.4

V případě, že vyřízení reklamace/stížnosti není možné ve lhůtě podle bodu 7.2, informuje společnost o této skutečnosti klienta před uplynutím této lhůty společně s odůvodněním tohoto prodloužení a oznámením předpokládané lhůty pro vyřízení.

7.5

Neúplnou reklamaci může Klient doplnit do 10 kalendářních dní od doručení výzvy k doplnění. Pokud Klient reklamaci na výzvu Společnosti nedoplní, Společnost reklamaci vyřídí podle neúplných údajů, bude-li to možné a v opačném případě reklamaci odloží.

7.6

Anonymní reklamace či stížnosti Společnost nevyřizuje, pouze eviduje.

8 Neuznání reklamace

Reklamací Společnost neuzná, pokud:

- a) doloží, že v dané věci postupovala v souladu s příslušnými smluvními ujednáními anebo s právními předpisy,
- b) uplynula promlčecí doba,
- c) ve věci již rozhodl soud.

9 Možnost odvolání

V případě, že klient není spokojen s vyřízením reklamace, má možnost podat stížnost. Pro podání stížnosti platí stejná pravidla, jako pro reklamací viz. bod 2 a bod 3.

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 reklamací a poté začíná opětovně běžet 30 denní lhůta k jejímu vyřízení.

Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách Společnosti (www.inpojisteni.cz).

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 01.08.2013