

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Společnosti Živnostenská pojišťovaci a.s.

IČO: 63217546, se sídlem: Vinohradská 28/2516, 120 00 Praha 2 – Vinohrady (dále jen „Společnost“), zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka B 11589.

čl. 1. Úvodní ustanovení

Společnost v rámci svého předmětu podnikání vykonává činnost:

Samostatného zprostředkovatele ve smyslu zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, a je zapsána v registru vedeném Českou národní bankou (dále jen „ČNB“).

Reklamační řád stanovuje postup přijímání a vyřizování reklamací a stížností klientů Společnosti. Klientem se rozumí pro tento reklamační řád fyzická či právnická osoba.

čl. 2. Pojem reklamace a stížnosti

Reklamací se rozumí podání klienta, které je adresované Společnosti, ve kterém uvádí, že mu ze strany Společnosti byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, případně na nápravu vzniklého stavu.

Stížností se rozumí podání klienta, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců Společnosti nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Společnost vykonává svoji činnost (např. vázaní zástupci, pracovníci Společnosti).

čl. 3. Podání reklamace a stížnosti

Reklamací je oprávněn podat každý klient Společnosti.

V rámci reklamačního řízení je možné zastoupení na základě plné moci za klienta – v takovém případě musí být součástí reklamace nebo stížnosti plná moc s úředně ověřenými podpisy zmocnitele a zmocněnce, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamaci nebo stížnost za klienta.

čl. 4. Forma a náležitosti reklamace a stížnosti

1. Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou podobu. Musí být doručena:
 - bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, jíž se reklamace nebo stížnost týká,
 - nebo bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti klient dozvěděl a to na:
 - korespondenční adresu Společnosti: Eliščíno nábřeží 375, 500 03, Hradec Králové
 - elektronickou poštou (email) na adresu: info@zivnopolj.eu
 - písemně nebo osobně v prostorách Společnosti, která reklamovanou službu/informaci poskytla.

V takovém případě musí být uveden písemný záznam.

2. Náležitosti reklamace a stížnosti:

2a) Identifikace klienta

- fyzická osoba – jméno, příjmení, adresa trvalého bydliště nebo korespondenční adresa, kontakt (mobil, e-mail),
- právnická osoba – název, IČO, sídlo společnosti, kontakt (mobil, e-mail),

- 2b) uvedení produktu a případně čísla smlouvy, které se reklamacie týká,
- 2c) předmět reklamacie nebo stížnosti – popis skutečností, na jejichž základě je reklamacie nebo stížnost podávána,
- 2d) požadavek, jakým způsobem má být reklamacie vyřízena,
- 2e) datum a podpis klienta, v případě zastoupení klienta úředně ověřená plná moc,
- 2f) tvrzené skutečnosti je klient povinen doložit – záznamem z e-mailové komunikace, případně formou kopií dokumentu, které tvrzenou skutečnost dokládají.

čl. 5. Evidence přijatých reklamací a stížností

Pokud reklamacie nebo stížnost splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 3 a 4, je Společnost povinna prověřit a rozhodnout o jejich oprávněnosti nebo neoprávněnosti bez zbytečného odkladu do 30 dnů od jejího doručení, ve složitějších případech do 60 dnů.

V případě, že Společnost nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamaci nebo stížnost podala k doplnění či nápravě, a to ve lhůtě 15 kalendářních dnů od doručení výzvy. Nedodržením této lhůty je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamacie nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.

čl. 6. Vyřízení reklamacie a stížnosti

Pokud Společnost uzná, že jde o oprávněnou reklamaci, provede neprodleně potřebné kroky, které povedou k odstranění reklamovaných vad.

Pokud Společnosti shledá reklamaci jako neoprávněnou, neprodleně o tom informuje klienta.

Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost nejpozději do 30 (60) dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat klientovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala klienta k doplnění stížnosti či reklamacie.

čl. 7. Závěrečná ustanovení

V případě, že klient nesouhlasí s vyřízením reklamacie nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán Společnosti, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03, Praha 1, Česká republika (www.cnb.cz).

Klient se rovněž může v rámci mimosoudního řešení sporu obrátit na Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven (kancelar@ombudsmancap.cz), nebo na Českou obchodní inspekci, dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (www.coi.cz) v případě neživotního pojištění.

Pokud klient, který je spotřebitelem, není spokojen s vyřízením stížnosti má dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů právo na tzv. mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se Společností a to u Finančního arbitra podáním podnětu na adresu Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, Česká republika (www.finarbitr.cz) v případě životního pojištění.

Právo klienta obrátit se na soud není výše uvedenými informacemi dotčeno.

Pracovník a zástupce Společnosti je povinen informovat každého spotřebitele, se kterým jedná o možnosti podání reklamacie/stížnosti, stručně jej seznámit s postupem vyřizování reklamací/stížností a odkázat jej na tento Reklamační řád.

Reklamační řád společnosti Živnostenská pojišťováci, a.s., je zveřejněn na internetových stránkách: www.zivnopolj.eu

Tento reklamační řád byl schválen členy představenstva Společnosti s účinností od 20.11.2020