

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Společnosti Živnostenská pojišťovací 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.

I. 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 zákazníků Společnosti v souladu s § 43 a § 44 zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále jen „zákon“), a v souladu s prováděcími předpisy České národní banky.

Zákazníkem se rozumí pro tento reklamační řád fyzická či právnická osoba.

II. Definice reklamace a stížnosti

Reklamací se rozumí forma uplatnění práv zákazníka, které je adresované Společnosti, ve kterém zákazník 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 forma uplatnění práv zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců Společnosti nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Společnost vykonává svoji činnost (např. vázaní zástupci, pracovníci Společnosti).

III. Způsob podání reklamace a stížnosti

Reklamací nebo stížností je oprávněn podat každý zákazník Společnosti, a to bez zbytečného odkladu.

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.

IV. Forma a náležitosti reklamace a stížnosti

1. Reklamací nebo stížností může být podána následujícími způsoby:

- **Písemně poštou** na adresu sídla Společnosti: Vinohradská 2516/28, 120 00 Praha 2 nebo Zemědělská 1091/3b, 500 03 Hradec Králové.
- **Elektronicky** na e-mailovou adresu určenou pro stížnosti: info@zivnopojeu
- **Osobně / Ústně** na jakékoliv pobočce Společnosti. O ústním podání stížnosti je pracovník, který stížnost přijímá, povinen sepsat se stěžovatelem písemný záznam (protokol), který stěžovatel podepíše. Jedno vyhotovení záznamu se předá stěžovateli.

2. Náležitosti reklamace a stížnosti:

- Identifikace zákazníka
 - fyzická osoba – jméno, příjmení, adresa trvalého bydliště nebo korespondenční adresa, kontakt (telefon, e-mail),
 - právnická osoba – název, IČO, sídlo společnosti, kontakt (mobil, e-mail),
- uvedení produktu a případně čísla smlouvy, které se reklamace týká,
- předmět reklamace nebo stížnosti – popis skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána, co zákazník vytýká a čeho se domáhá
- požadavek, jakým způsobem má být reklamace vyřízena,
- datum a podpis zákazníka, v případě zastoupení zákazníka úředně ověřená plná moc,
- tvrzené skutečnosti je zákazník povinen doložit – záznamem z e-mailové komunikace, případně formou kopií dokumentu, které tvrzenou skutečnost dokládají.

V. Postup a evidence přijatých reklamací a stížností

Společnost potvrdí zákazníkovi přijetí stížnosti písemně nebo elektronicky nejpozději do 5 pracovních dnů od jejího doručení. Součástí potvrzení je informace o tom, kdo stížnost vyřizuje, a o zákonné lhůtě pro její vyřízení. Pokud reklamace nebo stížnost splňuje formu a náležitosti uvedené v článku III. a IV., je Společnost povinna prověřit a rozhodnout o jejich oprávněnosti nebo neoprávněnosti bez zbytečného odkladu do 30 dnů od jejího doručení. Ve zvláště složitých případech, kdy nelze lhůtu 30 dnů dodržet, informuje Odpovědná osoba stěžovatele před uplynutím této lhůty o důvodech zpoždění a uvede předpokládaný termín, kdy bude stížnost vyřízena. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala klienta k doplnění stížnosti či reklamace.

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 reklamace nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.

Společnost vede centralizovanou elektronickou evidenci všech přijatých stížností (tzv. Kniha stížností). Za její vedení a aktualizaci odpovídá Odpovědná osoba.

Údaje o reklamaci nebo stížnosti a veškerá související dokumentace (včetně korespondence a nahrávek hovorů) se uchovávají po dobu nejméně 5 let od vyřízení stížnosti, případně po dobu trvání promlčecí lhůty u navazujících soudních či správních řízení.

VI. Vyřízení reklamace a stížnosti

O výsledku prošetření stížnosti a přijatých opatřeních je stěžovatel vyrozuměn písemně nebo elektronicky (podle způsobu podání nebo požadavku zákazníka). Odpověď musí být jasná, srozumitelná a musí obsahovat věcné odůvodnění rozhodnutí Společnosti.

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

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

VII. Poučení o možnosti mimosoudního řešení sporů

Pokud stěžovatel nesouhlasí s výsledkem vyřízení stížnosti, nebo pokud stížnost nebyla vyřízena včas, má právo obrátit se na orgány mimosoudního řešení sporů nebo na dohledový orgán. Společnost v konečné odpovědi stěžovateli vždy uvede toto poučení:

1. **Česká obchodní inspekce** (Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, www.coi.cz) – pro spory z neživotního pojištění.
2. **Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.s.** (Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1, www.ombudsmancap.cz) – v případě, že je daná pojišťovna členem ČAP.
3. **Česká národní banka** (Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, www.cnb.cz) – jakožto orgán dohledu nad distribucí pojištění (podání stížnosti na postup zprostředkovatele), (www.cnb.cz).
4. **Soud** – Právo zákazníka obrátit se na soud není výše uvedenými informacemi dotčeno.

VIII. Závěrečná ustanovení

Každý pracovník Společnosti je povinen informovat každého zákazníka, se kterým jedná o možnosti podání reklamace/stížnosti, stručně jej seznámit s postupem vyřizování reklamací/stížností a odkázat jej na tento Reklamační řád.

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

Tento reklamační řád byl schválen členy představenstva Společnosti s účinností od 23.2.2026