

Postup při podání stížnosti, reklamace

V případě, že chcete reklamovat službu poskytnutou zprostředkovatelem Mgr. Jitkou Valovou případně podat stížnost na jeho činnost, postupujte dle pokynů našeho reklamačního řádu. Níže je jeho úplné znění.

Základní ustanovení

1. Úvodní ustanovení

1.1 Mgr. Jitka Valová (dále jen „Zprostředkovatel“) je samostatný zprostředkovatel, který poskytuje pojišťovací makléřské služby v oblasti pojištění všech odvětví hospodářství a občanského pojištění.

1.2 Zprostředkovatel je povinen poskytovat služby s odbornou péčí za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.

2. Předmět reklamačního řádu

2.1 Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků a potenciálních zákazníků Zprostředkovatele.

2.2 Pro účely reklamačního řádu se zákazníkem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Zprostředkovatele s ním uzavřela smlouvu, jejímž předmětem je služba (zejm. v oblasti životního i neživotního pojištění).

2.3 Pro účely reklamačního řádu se potenciálním zákazníkem rozumí osoba, které jsou nabízeny služby specifikované v článku 2.2.

2.4 Pro účely reklamačního řádu se zákazník a potenciální zákazník budou dále v textu, pokud je to vhodné, společně označovat jako „Zákazník“.

3. Pojem reklamace a stížnosti

3.1 Reklamací se rozumí podání zákazníka adresovanému Zprostředkovateli, ve kterém uvádí, že mu ze strany Zprostředkovatele byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Zprostředkovatele, případně nápravu vzniklého stavu.

3.2 Stížností se rozumí podání Zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců Zprostředkovatele nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Zprostředkovatel vykonává svoji činnost (např. vázaní zástupci).

Podání reklamace/stížnosti

4. Oprávněná osoba

4.1 Reklamací je oprávněn podat pouze zákazník.

4.2 Stížnost je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník Zprostředkovatele.

4.3 Reklamací nebo stížností je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za Zákazníka. Součástí reklamace nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamací nebo stížností za Zákazníka.

5. Forma a náležitosti reklamace/stížnosti

5.1 Reklamací nebo stížností musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu.

5.2 Reklamací nebo stížností musí být adresována Zprostředkovateli a obsahovat alespoň následující údaje:

a) označení, že se jedná o reklamací nebo stížnost;

b) identifikační údaje Zákazníka – jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob;

c) předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamací nebo stížností podávána;

d) čeho se Zákazník domáhá;

e) datum a podpis Zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.

5.3 Reklamacie nebo stížnost musí být doručena Zprostředkovateli bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, již se reklamacie nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti Zákazník dozvěděl.

5.4 Reklamacie nebo stížnost může být podána i na osobním jednání se zástupcem Zprostředkovatele, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem Zprostředkovatele v rozsahu údajů uvedených v článku 5.2.

6. Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti

6.1 Zprostředkovatel má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamace nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamacie nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamacie nebo stížnost splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 5.

6.2 V případě, že Zprostředkovatel zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamacii nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamacii nebo stížnost podala, k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Zprostředkovateli ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje Zprostředkovatel podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Zprostředkovatel oprávněn reklamacii nebo stížnost odmítnout.

6.3 V případě, že osoba, která reklamacii nebo stížnost podala, písemně nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Zprostředkovateli potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 4 nebo článkem 5 nenapravitelný, je Zprostředkovatel oprávněn reklamacii nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude osoba, která reklamacii nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.

6.4 V případě, že Společnost nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 6.3 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace.

7. Vyřízení reklamace/stížnosti

7.1 Zprostředkovatel rozhodne o stížnosti nebo reklamaci jedním z následujících způsobů:

a) v případě, že na straně Zprostředkovatele skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který Zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinna reklamacii/stížnosti vyhovět v rozsahu požadovaném Zákazníkem a přiznat vše, čeho se Zákazník domáhá, nebo

b) v případě, že na straně Zprostředkovatele skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který Zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinna reklamacii/stížnosti z části uznat a z části zamítnout; Zákazníkovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo

c) v případě, že na straně Zprostředkovatele nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které Zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinen reklamacii/stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.

7.2 Zprostředkovatel je povinna vyřídit reklamacii nebo stížnost Zákazníka nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat Zákazníkovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Zprostředkovatel vyzval Zákazníka k doplnění stížnosti či reklamace.

8. Závěrečná ustanovení

8.1. V případě, že 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, případně podat žalobu na Společnost u příslušného soudu. Zákazník je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti životního pojištění finanční arbitr – www.finarbitr.cz, u neživotního pojištění kancelář ombudsmana ČAP – www.ombudsmancap.cz nebo Česká obchodní inspekce – www.coi.cz.

Ve Znojmě, dne 30. 9. 2020