

REKLAMAČNÍ ŘÁD/STÍŽNOSTI

1. Úvod

Tento řád stanoví pravidla vyřizování reklamací a stížností společnosti Fabrika ads, s.r.o. se sídlem Pod Krejcárkem 975/2, Žižkov, 130 00 Praha 3, IČO: 4762347, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 252681

2. Doručení podání

Podání může být uplatněno následujícími způsoby:

- Osobně na adrese: Pod Krejcárkem 975/2, Žižkov, 130 00 Praha 3
- Telefonicky na tel. čísle: 800 44 55 55
- E-mailem na e-mailové adrese: info@yespojistení.cz; info@fabrika.cz

3. Rozdíl mezi reklamací a stížností

Podání bude vždy posuzováno podle jeho obsahu, nikoli podle formálního označení. Rozdíl mezi reklamací a stížností je následující:

- Reklamacie představuje plnění práv z pojistné smlouvy (např. nesouhlas s jeho výší)
- Stížnost představuje nespokojenost s jakýmkoli jednáním společnosti Fabrika ads, s.r.o.

Stížnost/ reklamacie bude vyřízena do 30 dnů od data jejího obdržení společností. V případě složitějších případů může být lhůta pro vyřízení stížnosti/reklamacie prodloužena až na 60 dnů. V tomto případě je informován podávající do 30 dnů, že jeho stížnost/reklamacie bude vyřízena ve lhůtě dle věty předchozí.

4. Požadavky na Podání

Identifikace Podatele

Aby mohlo být Podání řádně vyřízeno, je třeba uvést osobní údaje, které společnosti Fabrika ads, s.r.o. umožní provést identifikaci Podatele, zejména tedy jméno, příjmení a aktuální kontaktní informace.

Předmět a obsah Podání

Podatel musí ve svém vlastním zájmu sdělit výstižnou formou co možná nejvíce podrobností o reklamovaném plnění či předmětu stížnosti. Podání by tedy mělo obsahovat:

- číslo pojistné smlouvy, ke které se vztahuje
- označení všech rozhodných skutečností pro posouzení
- podrobné zdůvodnění Vaší nespokojenosti či namítaného pochybení
- podklady, na základě kterých bude možné oprávněnost podání posoudit

5. Nedostatky Podání

a) Pokud Podání nebude obsahovat informace a podklady nezbytné k jeho řádnému a včasnému vyřízení, požádáme Vás o doplnění. Jestliže však taková doplnění neobdržíme tak, abychom mohli Podání včas vyřídit, zamítneme reklamaci či stížnost jako neoprávněnou.

b) Reklamace či stížnost bude zamítnuta jako neoprávněná i tehdy, pokud byla Podatelem podána opakovaně nebo v téže věci rozhodl soud, rozhodce, finančního arbitra, byl-li uzavřen smír či dohoda o narovnání anebo uplynula promlčecí doba.

6. Prostředky nápravy

V případě nespokojenosti s vyřízením Podání se může Podatel obrátit na tyto orgány:

- Samostatný zprostředkovatel Fabrika ads, s.r.o. se sídlem Pod Krejčárkem 975/2, Žižkov, 130 00 Praha 3, Česká republika, www.yespojisteni.cz; www.fabrika.cz
mail: info@yespojisteni.cz, info@fabrika.cz
ID datové schránky: 6hkkhk7
- Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03, Praha 1, www.cnb.cz

mail: podatelna@cnb.cz

ID datové schránky: bj6755e

- Mimosoudní řešení sporů řeší, s výjimkou sporů o životním pojištění, Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven, Elišky Krásnohorské 110 00, 110 00 Josefov, www.ombudsmancap.cz
mail: kancelar@ombudsmancap.cz

ID datové schránky: i4ymwu8

Pravomoci ombudsmana ČAP se nevztahují na:

- spory ze zákonného pojištění zaměstnavatele proti škodám způsobeným pracovními úrazy nebo nemocemi z povolání
- spory z pojištění odpovědnosti za provoz vozidla (tzv. povinná odpovědnost)
- spory z pojištění občanskoprávní odpovědnosti
- spory poškozených stran, které nejsou spotřebiteli

- Spory životního pojištění řeší Kancelář finančního arbitra, Legerova 69, 110 00 Praha 1 Nové Mesto
mail: arbitr@finarbitr.cz
[ID datové schránky: qr9ab9x](mailto:qr9ab9x)

- Česká obchodní inspekce, Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, www.coi.cz,
mail: podatelna@coi.cz
[ID datové schránky: p2fdz5j](mailto:p2fdz5j)

- Řešení sporů on-line v EU na web stránkách:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>

- Žalobu lze podat u místně příslušného soudu v České republice'