

Reklamační řád

upravující způsob a podmínky podání stížnosti či reklamace spotřebitele
(dále též jen "Reklamační řád")

obchodní společnosti

Sjednej pojištění s.r.o.

IČO: 21124060

sídlem Nuselská 113/17, Nusle, 140 00 Praha 4

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 397128

Čl. I. Úvodní ustanovení

1. Tento Reklamační řád obchodní společnosti **Sjednej pojištění s.r.o.**, IČO: 21124060, sídlem Nuselská 113/17, Nusle, 140 00 Praha 4, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 397128 (dále jen "**Zprostředkovatel**"), slouží k zajištění správného postupu při uplatňování a vyřizování stížností a reklamací spotřebitelů ve smyslu ustanovení § 88 odst. 1 písm. c) zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů (dále též jen "**ZDPZ**") a blíže rozvádí interní předpis Zprostředkovatele, upravující systém vyřizování stížností, který zahrnuje i obecná pravidla pro evidenci a vyřizování stížností ve smyslu ustanovení § 48 odst. 1 písm. d) ZDPZ.
2. Stížnost a/nebo reklamace spotřebitele musí být vždy uplatněna v souladu s tímto Reklamačním řádem.

Čl. II. Stížnost

1. Za stížnost se považuje takové sdělení spotřebitele, ve kterém spotřebitel vyjadřuje nesouhlas se způsobem výkonu činnosti Zprostředkovatele a které není reklamací dle čl. III. tohoto Reklamačního řádu.
2. Stížnost musí spotřebitel uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co zjistí konkrétní nedostatek v činnosti Zprostředkovatele, proti kterému takovou stížnost směřuje, nejpozději však do jednoho (1) měsíce ode dne, kdy důvod k uplatnění stížnosti nastal, nestanoví-li individuální smlouva uzavřená se spotřebitelem jinak.
3. Zprostředkovatel přijetí stížnosti spotřebiteli potvrdí s informací, že stížnost je vyřizována a průběžně jej informuje o dalším zpracování stížnosti.

Čl. III. Reklamace

1. Za reklamaci se považuje takové písemné sdělení, ve kterém spotřebitel vyjadřuje nesouhlas se způsobem a výsledkem zajištění konkrétní služby objednané spotřebitelem, způsobující vadu či jiný nedostatek služby.

2. Reklamací musí spotřebitel uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co zjistí konkrétní nedostatek v činnosti Zprostředkovatele, proti kterému takovou reklamaci směřuje, nejpozději však do jednoho (1) měsíce ode dne, kdy důvod k uplatnění reklamace nastal, nestanoví-li individuální smlouva uzavřená se spotřebitelem jinak.
3. Zprostředkovatel přijetí reklamace spotřebiteli potvrdí s informací, že reklamace je vyřizována a průběžně jej informuje o dalším zpracování reklamace.

Čl. IV. Lhůta a vyřízení stížností a reklamací

1. Všechny stížnosti a reklamace budou vyřízeny ve lhůtě do třiceti (30) dnů ode dne obdržení stížnosti či reklamace. Pokud stížnost a/nebo reklamace nemůže být vyřízena ve lhůtě do třiceti (30) dnů od jejího obdržení, informuje o této skutečnosti Zprostředkovatel spotřebitele bez zbytečného odkladu s odůvodněním, proč nemůže být stížnost a/nebo reklamace vyřízena ve výše uvedené lhůtě.
2. Zprostředkovatel postupuje při obdržení stížnosti a/nebo reklamace následovně:
 - a) potvrdí spotřebiteli doložitelným způsobem přijetí reklamace a/nebo stížnosti;
 - b) zkontroluje oprávněnost podání reklamace a/nebo stížnosti podle dokladů předložených spotřebitelem a vlastních dostupných informací;
 - c) informuje spotřebitele o následném postupu vyřízení reklamace a/nebo stížnosti;
 - d) zpracovává a shromažďuje dokumentaci k reklamaci a/nebo stížnosti;
 - e) písemně informuje spotřebitele o vyřízení reklamace a/nebo stížnosti, včetně odůvodnění (uznání a řešení reklamace a/nebo stížnosti nebo důvody jejího odmítnutí), v odpovědi se vypořádá se všemi body reklamace a/nebo stížnosti (dále též jen "**rozhodnutí o reklamaci a/nebo stížnosti**").
3. Rozhodnutí o reklamaci a/nebo stížnosti je spotřebiteli zasláno písemně, a to na adresu uvedenou ve stížnosti a/nebo reklamaci. Spotřebitel je oprávněn požádat, aby bylo rozhodnutí zasláno jinou formou či na jinou doručovací adresu.
4. Pokud s výsledkem vyřízení reklamace a/nebo stížnosti nebude spotřebitel spokojen, může podat odvolání ke Zprostředkovateli stejnou cestou jako při jejím podání.

Čl. V. Podání reklamace a/nebo stížnosti

1. Reklamací a/nebo stížnost může spotřebitel podat písemně, a to:
 - a) e-mailem na adresu stiznosti@sjednej.cz, nebo
 - b) dopisem zaslaným do sídla Zprostředkovatele na adresu: Nuselská 113/17, Nusle, 140 00 Praha 4;
2. Reklamací a/nebo stížnost může spotřebitel dále podat ústně, a to:
 - a) na tel. čísle 800 100 100. O takové reklamaci sepíše pracovník Zprostředkovatele, který její podání přijímá, zápis.

Čl. VI. Náležitosti reklamace a/nebo stížnosti

1. Stížnost a/nebo reklamace musí obsahovat minimálně následující údaje:
 - a) jméno a příjmení, bydliště spotřebitele;
 - b) datum narození/rodné číslo spotřebitele;
 - c) důvod reklamace a/nebo stížnosti a podrobné vymezení, v čem spotřebitel spatřuje porušení povinnosti Zprostředkovatele či pochybení při poskytování jeho služeb spotřebiteli;

- d) kontaktní údaje spotřebitele (telefon, e-mail či adresu);
- e) potřebné přílohy, které prokazují důvodnost a oprávněnost reklamace a/nebo stížnosti;
- f) datum podání reklamace a/nebo stížnosti.

2. Pokud reklamaci a/nebo stížnost podává spotřebitel ústně dle čl. V. odst. 2 písm. a) Reklamačního řádu, musí údaje specifikované v článku VI. odst. 1 Reklamačního řádu sdělit pracovníku Zprostředkovatele, který její podání přijímá a činí o něm zápis.

3. Pokud reklamace a/nebo stížnost neobsahuje výše stanovené údaje, případně pokud reklamace a/nebo stížnost vykazuje jiné vady, či neobsahuje přílohy k možnosti posouzení reklamace a/nebo stížnosti Zprostředkovatelem, vyzve Zprostředkovatel spotřebitele k doplnění či upřesnění reklamace a/nebo stížnosti. Nedoplní-li spotřebitel požadované údaje ve lhůtě stanovené Zprostředkovatelem, která však nesmí být kratší než sedm (7) dnů, odmítne Zprostředkovatel takovou reklamaci a/nebo stížnost, o čemž spotřebitele neprodleně písemně informuje.

4. Pokud bude reklamace a/nebo stížnost doplněna o všechny nezbytné údaje, považuje se reklamace a/nebo stížnost za řádně podanou až momentem, ve kterém tuto reklamaci a/nebo stížnost spotřebitel řádně doplnil.

Čl. VII. Orgány, na které se může spotřebitel obrátit, pokud nebude spokojený s vyřízením reklamace a/nebo stížnosti Zprostředkovatelem

1. V případě, že spotřebitel nebude spokojený s vyřízením reklamace a/nebo stížnosti Zprostředkovatelem dle postupu uvedeného v tomto Reklamačním řádu, může se také obrátit na následující orgány:

- a) **Finanční arbitr České republiky**, IČO: 72546522, sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, internetová adresa: www.finarbitr.cz, tedy instituce pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů dle zákona o spotřebitelském úvěru, která je oprávněna řešit spory mezi poskytovatelem úvěru nebo zprostředkovatelem úvěru a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo spotřebitelského zprostředkování;
- b) **Česká národní banka**, IČO: 48136450, se sídlem Na příkopě 864/28, 115 03 Praha 1, internetová adresa: www.cnb.cz, tedy orgán dohledu Zprostředkovatele.

Čl. VIII. Závěrečná ustanovení

1. Poslední aktualizace Reklamačního řádu proběhla dne 01.08.2024 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.