

Reklamační řád společnosti Dům pojistik, s.r.o. (dále jen „Společnost“)

I. Úvodní ustanovení

Smluvním partnerem Společnosti je samostatná fyzická či právnická osoba jednající vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a na vlastní účet, která má se Společností uzavřenou Smlouvu.

Společnost zajišťuje ochranu poskytnutých osobních údajů spotřebitele v souladu s právními předpisy České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Reklamační řád (dále jen „reklamační řád“) stanoví pravidla pro vyřizování stížností a reklamací spotřebitelů.

Reklamační řád je závazný pro všechny smluvní partnery Společnosti na území České republiky a může být měněn pouze Společností.

II. Pojmy

Spotřebitelem se pro účely reklamačního řádu rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s poskytovatelem smlouvu o spotřebitelském úvěru, jejímž předmětem je finanční služba (hypotéka, refinancování hypotéky, americká hypotéka, stavební spoření, pojištění, spotřebitelské úvěry) a dále se Spotřebitelem se pro účely reklamačního řádu rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s poskytovatelem pojistnou smlouvu.

Reklamací se pro účely reklamačního řádu rozumí podání spotřebitele směřující vůči formě a obsahu spotřebitelem poskytnutých služeb/informací a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, případně nápravu vzniklého stavu.

Stížností se pro účely reklamačního řádu rozumí podání spotřebitele směřující vůči nepatřičnému jednání a vystupování zaměstnanců Společnosti či smluvního partnera Společnosti.

III. Reklamace, stížnost - podání

Reklamace a stížnosti lze podat několika způsoby, a to:

- písemnou formou na korespondenční adresu Společnosti, adresa Masarykovo náměstí 5, Hodonín, 695 01
- elektronickou poštou (e-mail) na adresu info@dumpojistik.cz,
- písemně nebo osobně na provozovně Společnosti, která reklamovanou službu/informaci poskytla.

Základní náležitosti podání reklamací a stížností. Reklamacce nebo stížnost musí obsahovat následující údaje:

- jméno a příjmení spotřebitele,
- kontaktní adresu, telefonní číslo a e-mail spotřebitele,
- číslo smlouvy, ke které se reklamacce vztahuje,
- název produktu/služby, ke kterému se reklamacce/stížnost vztahuje,
- jméno a příjmení pracovníka nebo vázaného zástupce (podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele) Společnosti, který reklamovanou službu poskytl,
- čeho se reklamacce/stížnost týká (identifikace a popis problému, nedostatku apod.).

K reklamaci/stížnosti je spotřebitel povinen doložit všechny jím dostupné podklady prokazující jeho tvrzení. Nebyly-li potřebné dokumenty předloženy nebo nebyly-li údaje (jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo, email, číslo smlouvy reklamace/stížnosti, název produktu, jméno a příjmení pracovníka nebo vázaného zástupce (podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele) reklamačního řádu obsahem reklamace/stížnosti, vyzve Společnost spotřebitele k jejich doplnění.

IV. Vyřízení reklamace - lhůty

Reklamacce/stížnost bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Společnosti, nebo ode dne, kdy byly Společnosti doručeny všechny doplňující podklady potřebné k vyřízení reklamace/stížnosti.

V. Informování spotřebitele o výsledku řešení reklamace a stížnosti

Spotřebitel je ve lhůtě dle bodu IV. reklamačního řádu informován o výsledku řešení reklamace/stížnosti, a to elektronicky na jím uvedený e-mail nebo písemně formou doporučeného dopisu na spotřebitelem uvedenou kontaktní adresu. V případě, že dopis bude zaslán na spotřebitelem uvedenou kontaktní adresu a spotřebitel tento doporučený dopis s výsledkem řešení reklamace/stížnosti nepřevzme, považuje se za doručení v den, kdy je doručen zpět na Společnost.

Reklamaci/stížnost může Společnosti uznat jako oprávněnou nebo odmítnout jako neoprávněnou.

V závislosti na povaze reklamace/stížnosti provede Společnost kontrolu poskytnutých služeb/informací a jednání zaměstnanců a vázaných zástupců (podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů) Společnosti. V případě, že shledá pochybení, zjedná Společnost neprodleně nápravu a přijme opatření k zamezení opakování takového pochybení.

VI. Závěrečná a ostatní ustanovení

V případě, že spotřebitel, není spokojen s vyřízením reklamace/stížnosti dle tohoto reklamačního řádu, má právo na mimosoudní řešení sporu v souladu s § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a to prostřednictvím finančního arbitra (www.finarbitr.cz) v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, popř. u České národní banky (www.cnb.cz).

Reklamací a stížností není možné řešit pokud:

- případ popsany v reklamaci/stížnosti se netýká chování Společnosti, nabízených produktů ani zaměstnanců či vázaných zástupců Společnosti,
- ve věci rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé bylo před takovým orgánem zahájeno.

Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách www.srovnavachypotek.cz, www.srovnavacpojistek.cz, www.dumpojistek.cz je k dispozici na každé provozovně Společnosti.

Zaměstnanec a vázaný zástupce (podřízený pojišťovací zprostředkovatel) Společnosti je povinen informovat každého spotřebitele, 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 byl schválen vedením Společnosti - Dům pojistek, s.r.o. s účinností od 1. prosince 2016.