

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Europ Assistance, s.r.o. sídlem Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4, IČ: 25287851, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka číslo 87094 (dále jen „Poskytovatel“) vydává tento Reklamační řád.

Tento Reklamační řád byl zpracován podle ustanovení zákona číslo 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“) a vztahuje se na služby, u něhož jsou ve lhůtě k uplatnění práv z vadného plnění uplatňována práva z vadného plnění (dále jen „Reklamacie“).

Předmětem reklamacie může být rozsah, cena a kvalita všech služeb, které poskytuje jako konečný dodavatel, a to v případě, že:

- služba nebyla poskytnuta v dohodnutém rozsahu či kvalitě,
- služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným předpisům,
- za poskytnutou službu nebyla účtována cena odpovídající cenovým ujednáním.

Reklamací je možné uplatnit

- písemně na adresu Europ Assistance, s.r.o., Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4
- e-mailem na adresu [podnety@europ-assistance.cz](mailto:podnety@europ-assistance.cz)
- faxem na číslo +420 221 586 102
- telefonicky na čísle +420 221 586 658
- osobně v sídle Europ Assistance, s.r.o., Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4, a to každý pracovní den mezi 9.00 – 16.00 hod, ideálně po předchozí domluvě na telefonním čísle +420 221 586 658

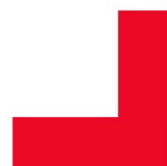
Reklamací je třeba vždy doložit dokladem, který jednoznačně identifikuje reklamovanou službu (např. výpis z účtu, účtenka k příslušné transakci, doklad o hotovostní operaci apod.) a dokládajícím oprávněnost reklamacie.

V případě, že se reklamacie vztahuje na kvalitu poskytovaných služeb, jejich rozsah či např. nedodržení smluvených podmínek, je reklamaci třeba doložit přesným popisem reklamacie vč. případných časových údajů a uvedení dalších nesrovnalostí. V případě, že se jedná o reklamaci transakce kreditní kartou, je potřeba reklamaci doplnit o informace o provedené transakci, jako je datum a přibližný čas provedené transakce a datum zaúčtování. Samotný výpis není podmínkou.

Poskytovatel je oprávněn požadovat předložení dalších dokladů a poskytnutí dalších informací podstatných k vyřízení reklamacie.

V případě, že podaná Reklamacie neobsahuje všechny potřebné informace, vyzve Poskytovatel reklamujícího k doplnění či upřesnění podání v přiměřené lhůtě, spolu s upozorněním, že pokud tak reklamující neučiní, bude Reklamacie zamítnuta jako neoprávněná.

Poskytovatel doporučuje reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu. Pozdější podání reklamacie stěžuje možnosti rychlého a snadného prošetření.





Poskytovatel reklamujícímu písemně potvrdí přijetí reklamace.

Reklamace bude Poskytovatelem vyřízena bez zbytečného prodlení, nejdéle do 30 dnů od obdržení reklamace.

Oznámení o vyřízení reklamace bude reklamujícímu doručena písemně, a to komunikačním kanálem, jímž byla Reklamace doručena, pokud si reklamující ne zvolí jinou možnost.

Náklady na vyřízení Reklamace nese Poskytovatel. Právo Poskytovatele na náhradu škody v případě neoprávněné Reklamace tím není dotčeno.

Poskytovatel může tento Reklamační řád změnit. Poskytovatel zveřejní aktuální verzi Reklamačního řádu na internetových stránkách [www.europ-assistance.cz](http://www.europ-assistance.cz) nejpozději v den účinnosti.

**Tento reklamační řád je účinný od 1. ledna 2014.**

