



A) VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ V POJIŠŤOVNICTVÍ ZA POJŠŤOVNU EUROP ASSISTANCE S.A.

V případě pojistných produktů pojišťovny EUROP ASSISTANCE S.A., se sídlem 1, promenade de la Bonnette – 922 30 Gennevilliers, Francie, registrována v Nanterreském registru firem pod ref. číslem 451 366 405, sjednaných na území České a Slovenské republiky, je **osobou oprávněnou k vyřizování stížností** společnost **Europ Assistance s.r.o.**, IČ: 25287851, se sídlem Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4 – Nusle, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddílu C, vložka 87094.

Pokud nejste spokojeni se způsobem, jakým došlo ke sjednání Vašeho pojištění, s výsledkem šetření škodní události nebo v jiných případech nespokojenosti s pojistným produktem, doručte nám svou stížnost některou z následujících cest:

- písemně na adresu Europ Assistance, s.r.o., Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4
- e-mailem na adresu podnety@europ-assistance.cz
- osobně v sídle společnosti 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

Při podání stížnosti nezapomeňte prosím uvést:

- číslo smlouvy nebo škodní události, které se vaše stížnost týká
- své kontaktní údaje (e-mail, telefon, adresa)

Vaši stížnost vyřešíme do 30 kalendářních dní. V případech, kdy nebudeme tuto lhůtu schopni dodržet, budeme vás kontaktovat.

Nebudete-li spokojeni se způsobem, jakým došlo k vyřízení Vaší stížnosti, můžete se pro mimosoudní řešení sporu mezi vámi a pojistitelem obrátit na Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven. Více informací naleznete na www.ombudsmancap.cz. Podmínkou zahájení postupu mimosoudního řešení je skutečnost, že se Vám nepodařilo vyřešit spor přímo s pojišťovnou.

Se svou stížností se můžete obracet též na orgán dohledu v pojišťovnictví, kterým je Česká národní banka se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.





B) REKLAMAČNÍ ŘÁD

Reklamační řád byl zpracován podle 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 „Reklamacce“).

Předmětem reklamacce může být rozsah, cena a kvalita všech služeb, které společnost Europ Assistance s.r.o., IČ: 25287851, se sídlem Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4 – Nusle (dále jen jako „Společnost“), 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.

Reklamacce 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
- 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

Reklamacce 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 reklamacce.

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





Společnost je oprávněna požadovat předložení dalších dokladů a poskytnutí dalších informací podstatných k vyřízení reklamace.

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

Společnost doporučuje reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu. Pozdější podání reklamace stěžuje možnosti rychlého a snadného prošetření.

Společnost 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 nezvolí jinou možnost.

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

Nebudete-li spokojeni se způsobem, jakým došlo k vyřízení Vaší reklamace, můžete se pro mimosoudní řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci. Více informací naleznete na www.coi.cz.

