

REKLAMAČNÍ ŘÁD

OBSAH:

ČÁST PRVNÍ	3
ČL. 1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ	3
ČL. 2 ZPŮSOBY PODÁNÍ REKLAMACE	3
ČL. 3 ZÁKLADNÍ NÁLEŽITOSTI REKLAMACE.....	3
ČL. 4 LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE	4
ČL. 5 MOŽNOSTI DALŠÍHO PŘEZKOUMÁNÍ.....	4
ČÁST DRUHÁ.....	5
ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	5

ČÁST PRVNÍ

ČI. 1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- (1) Reklamační řád blíže upravuje postupy a procesy související s podáváním a vyřizováním reklamací vůči České podnikatelské pojišťovně, a.s., Vienna Insurance Group (dále také „pojišťovna“).
- (2) Klientem se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí osoba podávající reklamaci, tj. jak klient pojišťovny, tak osoba, která ho na základě plné moci zastupuje, případně i jiný subjekt podávající reklamaci (např. poškozený).
- (3) Pro účely reklamačního řádu se reklamací rozumí vyjádření nespokojenosti nebo nesouhlasu klienta s provozním, technickým nebo právním úkonem (např. v rámci procesu správy pojistných smluv, změn parametrů pojištění, procesu likvidace škodné události apod.).

ČI. 2 ZPŮSOBY PODÁNÍ REKLAMACE

- (1) Reklamaci je možno podat těmito způsoby:
 - Písemně na adresu Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, P.O.BOX 28, 664 42 Modřice
 - Prostřednictvím webového kontaktního formuláře v záložce „Kontakty“
 - Osobně na jakékoli pobočce pojišťovny. Aktuální seznam poboček je k dispozici na internetových stránkách www.cpp.cz
 - Elektronickou cestou na info@cpp.cz
 - Telefonicky na Zákaznické lince +420 957 444 555
 - Datovou schránkou 3v8dkek

ČI. 3 ZÁKLADNÍ NÁLEŽITOSTI REKLAMACE

- (1) Aby mohla být reklamační žádost co nejdříve a kvalitně vyřízena, doporučujeme uvádět při jejím podání tyto náležitosti:
 - u fyzické osoby jméno a příjmení osoby předkládající podání, datum narození nebo rodné číslo,
 - u právnické osoby obchodní firmu, IČO a jméno a příjmení osoby zastupující právnickou osobu,

- kontakt na klienta předkládající reklamaci (e-mail, telefonní číslo, kontaktní adresa),
 - číslo pojistné smlouvy/ pojistné události, které se reklamáce týká,
 - předmět reklamáce – podrobný popis důvodů, proč klient reklamaci předkládá,
 - dokumenty, zejména podstatné podklady, zdůvodňující reklamaci,
 - klientem preferovaný způsob vyřízení reklamáce (např. e-mailem, písemně apod.),
 - datum podání reklamáce.
- (2) V případě, že reklamaci za klienta podává jeho zástupce, např. advokát, je nutno doložit pojišťovně plnou moc, případně jiné oprávnění k zastupování klienta (např. rozhodnutí o opatrovnictví, příkazní smlouva apod.).

ČI. 4 LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- (1) Reklamaci pojišťovna vyřizuje co nejdříve bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě do 30 kalendářních dnů od přijetí reklamáce pojišťovnou.
- (2) V odůvodněných případech, kdy není možné reklamaci vyřídit v uvedené lhůtě, bude klient o této skutečnosti pojišťovnou včas vyrozuměn.
- (3) O vyřízení reklamáce bude klient informován písemně, e-mailem, případně jiným způsobem dle vzájemné dohody mezi pojišťovnou a klientem.

ČI. 5 MOŽNOSTI DALŠÍHO PŘEZKOUMÁNÍ

- (1) Pokud není klient spokojen s vyřízením reklamáce, může podat odvolání. Odvolání by mělo obsahovat informace, které byly dle klienta při šetření opominuty, případně by měly být dodány zcela nové skutečnosti, které mohou mít vliv na opakované přešetření podání.
- (2) V případě, že klient nebude spokojen ani s vyřízením odvolání, má možnost se obrátit přímo na Odbor šetření stížností Kooperativy pojišťovny, a.s., Vienna Insurance Group, pracující v režimu sdílených služeb či řešit své opakované odvolání přes ombudsmana pojišťovny. Uvedené útvary je možno kontaktovat písemně na adrese sídla pojišťovny.
- (3) Pokud klient uzavřel pojistnou smlouvu jako spotřebitel (tedy mimo rámec podnikatelské činnosti) má právo pro mimosoudní řešení sporu s pojišťovnou využít nezávislý subjekt, kterým je pro řešení sporů v souvislosti se životním pojištěním Finanční arbitr ČR a pro spory z neživotního pojištění Česká obchodní inspekce a Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven.

ČÁST DRUHÁ ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- (1) Tento reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách pojišťovny www.cpp.cz a je rovněž k dispozici na všech pobočkách pojišťovny.
- (2) Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 7. 2023.