

Základní ustanovení

1. Úvodní ustanovení

1.1 Společnost PS ASSISTANCE, s.r.o., IČO 25580736, se sídlem Pražákova 888/66b, 639 00 Brno (dále jen „Společnost“ nebo „Zprostředkovatel“) je Českou národní bankou registrována jako pojišťovací zprostředkovatel ve smyslu zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů.

1.2 Společnost je povinna poskytovat pojišťovací služby s odbornou péčí za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.

2. Předmět reklamačního řádu

2.1 Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků a potenciálních zákazníků Společnosti.

2.2 Pro účely reklamačního řádu se zákazníkem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela pojistnou smlouvu.

2.3 Pro účely reklamačního řádu se potenciálním zákazníkem rozumí osoba, které jsou nabízeny pojišťovací služby specifikované v článku 2.2. Pro účely reklamačního řádu se zákazník a potenciální zákazník budou dále v textu společně označovat jako „Zákazník“.

2.4 Pravidla uvedená v reklamačním řádu se uplatní rovněž na vyřizování reklamací a stížností Zákazníků vůči tvůrcům produktů s investiční složkou ve smyslu Nařízení EU č. 1286/2014 o sdělení klíčových informací týkajících se strukturovaných retailových investičních produktů a pojistných produktů s investiční složkou.

3. Pojem reklamacie a stížnosti

3.1 *Reklamací* se rozumí podání Zákazníka adresované Společnosti, ve kterém uvádí, že mu ze strany Společnosti byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, případně nápravu vzniklého stavu.

3.2 *Stížností* se rozumí podání Zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců Společnosti nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Společnost vykonává svoji činnost (např. vázání zástupci, doplňkoví pojišťovací zprostředkovatelé).

Podání reklamacie nebo stížnosti

4. Oprávněná osoba

4.1 Reklamací je oprávněn podat pouze Zákazník.

4.2 Reklamací nebo stížností je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za Zákazníka. Součástí reklamacie nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamací nebo stížností za Zákazníka.

5. Forma a náležitosti reklamace/stížnosti

5.1 Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu.

5.2 Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou podobu a musí být zaslána na adresu sídla Společnosti nebo prostřednictvím e-mailu na adresu compliance@psassistance.cz. Zároveň musí obsahovat alespoň následující údaje:

- a) označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost,
- b) identifikační údaje Zákazníka – jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob,
- c) předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána,
- d) čeho se Zákazník domáhá,
- e) datum a podpis Zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.

5.3 Reklamace nebo stížnost musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, již se reklamace nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti Zákazník dozvěděl.

5.4 Reklamace nebo stížnost může být podána i na osobním jednání se zástupcem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem Společnosti v rozsahu údajů uvedených v článku 5.2.

Přijetí a vyřízení reklamace nebo stížnosti

6. Přijetí reklamace nebo stížnosti

6.1 Společnost má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamace nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamace nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamace nebo stížnost splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 5.

6.2 V případě, že Společnost zjistí rozpor s článkem 4. nebo článkem 5., případně pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamaci nebo stížnost podala, k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Společnosti ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje Společnost podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.

6.3 V případě, že osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 2.1 nebo článkem 2.2 nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.

6.4 V případě, že Společnost nezjistí žádný rozpor s článkem 4. nebo článkem 5., případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 6.2 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace.

7. Vyřízení reklamace nebo stížnosti

7.1 Společnost rozhodne o stížnosti nebo reklamaci jedním z následujících způsobů:

- a) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který Zákazník v reklamaci nebo stížnosti uvádí, je povinna reklamaci nebo stížnosti vyhovět v rozsahu požadovaném Zákazníkem, nebo
- b) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který Zákazník v reklamaci nebo stížnosti uvádí, je povinna reklamaci nebo stížnosti z části uznat a z části zamítnout. Zákazníkovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo
- c) v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které Zákazník v reklamaci nebo stížnosti uvádí, je povinen reklamaci nebo stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.

7.2 Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost Zákazníka nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat Zákazníkovi řádně odůvodněné písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala Zákazníka k doplnění stížnosti či reklamace.

Závěrečná ustanovení

V případě, že Zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán Zprostředkovatele, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, www.cnb.cz, případně podat žalobu na Společnost u příslušného soudu.

Zákazník je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti investičních služeb, životního pojištění a spotřebitelského úvěru finanční arbitr – www.finarbitr.cz, u dalších finančních produktů zejména neživotního pojištění a doplňkového penzijního spoření Česká obchodní inspekce – www.coi.cz.

Zákazník má také právo u sporů, u kterých není dána působnost finančního arbitra požádat o mimosoudní řešení sporů Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven, dále jen Ombudsman ČAP. Návrh lze dále podat i elektronicky, prostřednictvím formuláře podepsaného uznávaným elektronickým podpisem nebo zasláného prostřednictvím datové schránky osoby - <https://www.ombudsmanacap.cz/>.

V Brně dne 17. dubna 2024