

REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI FALCON PRAHA, A.S.

jakožto pojišťovacího zprostředkovatele

Tento reklamační řád (dále jen „**Reklamační řád**“) popisuje, jakým způsobem je možné podat stížnost či reklamaci v případě, kdy má spotřebitel, ve smyslu zákona č. 170/2018 Sb., zákon o distribuci pojištění a zajištění (dále jen „**ZDPZ**“ a „**Spotřebitel**“), pocit, že společnost FALCON PRAHA, a.s., identifikační číslo 256 54 845, se sídlem Ve studeném 488/9, Braník, 147 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. B 5277, jakožto samostatný zprostředkovatel (dále jen „**Zprostředkovatel**“), nedodržela svoje povinnosti, případně má zájem nahlásit hrozící porušení, tedy stanovuje postup přijímání a vyřizování reklamací a stížností Spotřebitelů.

Tento Reklamační řád by vydán v souladu s ustanovením § 48 ZDPZ.

V případě, že je pro postup reklamace sjednán se Spotřebitelem odlišný postup (například v rámci smluvního vztahu) má tento dohodnutý postup přednost před postupem popsáním v tomto Reklamačním řádu. Veškeré stížnosti musí být podány písemně a musí být doručeny (i) na adresu Zprostředkovatele (Ve studeném 488/9, Braník, 147 00 Praha 4), nebo (ii) prostřednictvím elektronických prostředků na e-mailovou adresu: duris@hjmm.cz.

Náležitosti stížnosti

Stížnost musí obsahovat minimálně následující údaje:

- jméno a příjmení, bydliště Spotřebitele;
- datum narození/rodné číslo Spotřebitele;
- důvod stížnosti, včetně podrobného vymezení, v čem Spotřebitel spatřuje porušení povinnosti Zprostředkovatele či pochybení při poskytování jeho služeb Spotřebiteli;
- popis požadavku Spotřebitele (tj. čeho se Spotřebitel stížností domáhá);
- kontaktní údaje Spotřebitele (telefon, e-mail či adresu);
- potřebné přílohy, které prokazují důvodnost a oprávněnost stížnosti; a
- datum a vlastnoruční podpis Spotřebitele.

V případě, že Spotřebitel bude při podání stížnosti zastoupen na základě plné moci jinou osobou, musí být ke stížnosti připojena i plná moc udělená Spotřebitelem.

Pokud stížnost neobsahuje údaje, které jsou zde uvedeny, případně stížnost vykazuje jiné vady, či neobsahuje přílohy, na základě kterých by bylo možné prošetřit odůvodněnost stížnosti, vyzve Zprostředkovatel Spotřebitele k doplnění či upřesnění stížnosti. Nedoplní-li Spotřebitel požadované údaje či dokumenty ve lhůtě stanovené Zprostředkovatelem, která však nesmí být kratší než sedm (7) dnů, odmítne Zprostředkovatel takovou stížnost a o tomto rozhodnutí informuje písemně Spotřebitele.

V případě potřeby doplnění či upřesnění stížnosti ze strany Spotřebitele se považuje stížnost za řádně podanou až momentem, ve kterém Spotřebitel doplnil všechny nezbytné informace či dokumenty a tyto byly náležitě doručeny Zprostředkovateli.

Lhůta pro uplatnění stížnosti

Spotřebitel je povinen stížnost uplatnit bez zbytečného odkladu poté, kdy porušení povinností či pochybení ze strany Zprostředkovatele zjistil, pokud v individuální smlouvě není sjednána lhůta pro uplatnění stížnosti jinak, nejpozději však do jednoho (1) měsíce ode dne, kdy důvod k uplatnění stížnosti nastal.

Zprostředkovatel přijetí stížnosti Spotřebiteli písemně potvrdí.

Lhůta a vyřízení reklamace

Všechny stížnosti budou vyřizovány ve lhůtě, která nepřesáhne třicet (30) kalendářních dnů od doručení stížnosti.

Stanovisko ke stížnosti musí obsahovat:

- výrok, zda došlo postupem Zprostředkovatele vůči Spotřebiteli k porušení ZDPZ či jiných právních předpisů nebo smlouvy a v čem toto porušení spočívá;
- výrok, zda došlo postupem podle prvního bodu tohoto odstavce ke vzniku škody a komu byla tato škoda způsobena;
- výrok, v jakém rozsahu se vyhovuje či zamítá nárok Spotřebitele, jenž stížnost podal; a
- odůvodnění rozsahu vyhovění či zamítnutí nároku Spotřebitele.

Stanovisko bude bez zbytečného odkladu po vyhotovení stanoviska zasláno Spotřebiteli, a to na adresu uvedenou ve stížnosti.

Pokud s výsledkem vyřízení reklamace nebude Spotřebitel spokojen, může podat odvolání ke Zprostředkovateli stejnou cestou jako při jejím podání.

V případě, že Spotřebitel není spokojen s vyřízením reklamace, může se také obrátit na:

- (i) Finanční arbitra České republiky, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 či prostřednictvím internetových stránek na www.finarbitr.cz, jakožto instituci pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů dle ZDPZ, která je oprávněna řešit spory mezi zprostředkovatelem pojištění a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění,
- (ii) Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, web: www.adr.coi.cz, jakožto instituci pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů dle ZDPZ, která je oprávněna řešit spory mezi zprostředkovatelem pojištění a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování v oblasti neživotního pojištění a doplňkového penzijního spoření, a/nebo
- (iii) Českou národní banku jakožto orgán dohledu Zprostředkovatele. Česká národní banka má sídlo na adrese Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1. Více informací zjistíte na www.cnb.cz.

Tento reklamační řád je účinný od 10.04.2019.