

Reklamační řád společnosti Indecon s.r.o.

1 Obecné informace

1.1 Reklamační řád upravuje postupy a procesy související s podáváním a vyřizováním reklamací a stížností klientů společnosti Indecon s.r.o., dále jen Společnost

1.1 Společnost Indecon s.r.o. IČ 281 30 413, se sídlem Evžena Rošického 2685/31, Jihlava, poskytuje své služby mimo jiné jako samostatný zprostředkovatel pojištění dle zákona č. 170/ 2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů.

1.2 Klientem se rozumí osoba, jíž byl prostřednictvím Společnosti zprostředkován finanční produkt, zejména pojištění, dále jen Klient.

2 Reklamační/stížnost

2.1 Reklamací se rozumí podání Klienta adresované Společnosti, ve kterém je specifikováno, že mu služba byla poskytnuta v rozporu s obecně závaznými právními předpisy. Klient požaduje po Společnosti vyjádření k nastalé situaci a nápravu.

2.2 Stížností se rozumí takové podání Klienta, kde si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců Společnosti, případně jejích vázaných zástupců.

3 Podání reklamace a stížnosti

3.1 Klient má možnost podat reklamaci, případně stížnost následujícím způsobem:

- Písemně, např. prostřednictvím držitele poštovní licence, na adresu sídla společnosti
- Elektronickou poštou, e-mailem, na adresu info@indecon.cz
- Datovou schránkou v5jvs2f
- Osobně v místě sídla společnosti
- Prostřednictvím právního zástupce Klienta

3.2 Obsahem podání reklamace/ stížnosti je zejména:

- Identifikace Klienta – Jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo, mail.
- Identifikace produktu/obchodu, který je předmětem reklamace
- Identifikace zaměstnance/ vázaného zástupce, kterého se stížnost týká
- Zevrubné popsání reklamované skutečnosti, případně jednání, na které si je stěžováno, včetně doložení dokumentace, pokud je k dispozici.
- Datum a podpis Klienta, který reklamaci nebo stížnost podává.

4 Přijetí a vyřízení reklamace/ stížnosti

4.1 Reklamační/stížnost bude společností přijata a přezkoumána.

4.2 Ve lhůtě 30 dnů bude klient informován o výsledku reklamace/stížnosti, případně bude vyzván, aby doplnil nebo upřesnil své podání. Pokud není možné z objektivních příčin tuto lhůtu dodržet, je klient o této situaci informován a je mu sdělena náhradní lhůta.

4.3 Pokud Společnost zjistí reklamaci či stížnost oprávněnou, přijme taková opatření, aby další podobné situace eliminovala.

- 4.4 Je-li reklamacie neoprávněná, je o tomto Klient informován. Dále je mu sděleno, co lze, případně nelze reklamovat, či na co si stěžovat.

5 Závěrečná ustanovení, možnosti odvolání

- 5.1 Pokud není klient spokojen s výsledkem reklamacie/stížnosti může podat odvolání k rukám vedení Společnosti, viz bod 3.
- 5.2 Další možností Klienta je podat stížnost u dozorového orgánu, České národní banky, která dohlíží na činnost Samostatného zprostředkovatele pojištění. Adresa Na Příkopě 28, 115 03, Praha, www.cnb.cz, případně se domáhat svých práv u nezávislého soudu.
- 5.3 Klient se také může v rámci mimosoudního jednání v oblasti životního pojištění obrátit na finančního arbitra se sídlem Legerova 1581/69, 110 00, Praha 1, www.finarbitr.cz V případě mimosoudního jednání v oblasti neživotního pojištění se Klient může obrátit na Českou obchodní inspekci, Štěpánská 567/15, Praha, www.coi.cz

V Jihlavě dne 15.12.2020

Indecon s.r.o.