

## Príloha č. 1 - Reklamačný poriadok

1 . Reklamačný poriadok ustanovuje pravidlá, ako má klient postupovať, v prípade reklamácie alebo sťažnosti (ďalej spoločne len "**Reklamácia**") ohľadne služby či rokovania, ktorá bola poskytnutá spoločnosťou ePojistení.cz s.r.o., so sídlom Bořivojova 878/35, 130 00 Praha 3, Česká republika IČ: 28480406, zapísaná na Mestskom súde v Prahe pod sp. zn. C144679 (ďalej len "**Spoločnosť**").

2. Za primerané vybavovanie Reklamáciou klientov zodpovedá Reklamačné oddelenie.

3. Ak sa klient domnieva, že Spoločnosť nedodrжала povinnosti vo veci sprostredkovaní poistenia alebo nesúhlasí s niektorým postupom, prípadne s vystupovaním niektorých pracovníkov Spoločnosti, je oprávnený podať Reklamáciu.

4. Klient môže reklamáciu uplatniť :

a) písomne na adresu Spoločnosti – Rohanské nábřeží 678/29, 18600 Praha 8, Česká republika, alebo osobne na ktoromkoľvek z obchodných zastúpení, na ktorých je možné prijatie sťažnosti,

b) elektronickou poštou prostredníctvom reklamačného formulára umiestnenom na internetovej stránke <https://www.superpoistenie.sk/reklamacie/>

c) elektronickou poštou na adrese [reklamacie@superpoistenie.sk](mailto:reklamacie@superpoistenie.sk)

5. Pre vybavenie Reklamácia je klient povinný uviesť:

- meno a priezvisko
- rodné číslo / dátum narodenia
- trvalú adresu
- prípadne číslo zmluvy alebo návrhu zmluvy

Z podanej Reklamácie musí byť zrejmé, komu je adresovaná, presný opis skutočností, z ktorých vyplynie dôvod jeho nespokojnosti a čoho sa klient domáha. Klient je povinný uviesť pravdivé, určité a zrozumiteľné údaje. K Reklamácií je nevyhnutné pripojiť všetky dôkazy, ktoré vo svojom podaní uvádza.

Pokiaľ Reklamácia nebude obsahovať všetky náležitosti podľa čl. 5 tohto Reklamačného poriadku, je Pracovník Oddelenie vybavovaní sťažností a reklamácií povinný bez zbytočného odkladu požiadať vhodným spôsobom klienta o doplnenie Reklamácie. Lehota na doplnenie reklamáciám nesmie byť kratšom Ako 10 dní. Pokiaľ klient žiadosti nevyhoví, je Oddelenie vybavovanie sťažností a reklamácií oprávnené Reklamáciu odmietnuť pre nedostatok súčinnosti.

6. Riadne vyřízená Reklamácia sa neposkytne, ak bola Klientom podaná opakovane alebo vo veci rozhodol súd, popr. prebehlo konanie u rozhodcu alebo finančného arbitra alebo uplynula premlčacia lehota.

7. Reklamácia bude vybavená v maximálnej lehote 30 dní odo dňa podania.

Reklamačné konanie začína doručením Reklamácie klientom. Za deň doručenia Reklamácie sa považuje u poštových zásielok - deň doručenia Reklamácie do podateľne sídla (pečiatka – dátum došlej pošty); pri osobnom doručení – dátum na kópii reklamácie oprávnenej osoby, ktorým potvrdí zástupca prevzatie sťažnosti; pri doručení elektronickou poštou – deň doručenia elektronickej poštovej správy.

8. Pokiaľ nebude klient spokojný s výsledkom vybavenia Reklamácie, môže podať odvolanie tak, že sa obráti na Kontrolné oddelenie spoločnosti vybavovania sťažností a reklamácií, a to buď prostredníctvom e-mailu [compliance@superpoistenie.sk](mailto:compliance@superpoistenie.sk) alebo písomne na adresu spoločnosti.

9. Podanie a vybavenie reklamácie je zadarmo.

10. V prípade nespokojnosti s riešením Reklamácie môže Klient, kontaktovať príslušný správny orgán pre tzv. Mimosúdne riešenie sporov. Klient môže kontaktovať:

**Českou národní banku** so sídlom Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, a to najmä pre spory vznikajúce v súvislosti s ponúkaním, poskytovaním alebo sprostredkovaním neživotného poistenia,

**Národná banka Slovenska** so sídlom Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, a to najmä pre spory vznikajúce v súvislosti s ponúkaním, poskytovaním alebo sprostredkovaním neživotného poistenia,

**Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie** na P.O.BOX 29, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom schválenia Vedením Spoločnosti.

V Prahe dňa 1.12.2020