

REKLAMAČNÍ ŘÁD/STÍŽNOSTI

1. Úvod

Tento řád stanoví pravidla vyřizování reklamací a stížností společnosti Total Brokers a.s. se sídlem Tábořská 619/46, 140 00 Praha 4, IČO: 273 79 345.

2. Doručení podání

Podání může být uplatněno následujícími způsoby:

- Osobně na adrese: Tábořská 619/46, 140 00 Praha 4
- Telefonicky na tel. čísle: +420 261 109 600
- E-mailem na e-mailové adrese: stiznosti@totalbrokers.cz

3. Rozdíl mezi reklamací a stížností

Podání bude vždy posuzováno podle jeho obsahu, nikoli podle formálního označení. Rozdíl mezi reklamací a stížností je následující:

- Reklamáce představuje plnění práv z pojistné smlouvy (např. nesouhlas s jeho výší)
- Stížnost představuje nespokojenost s jakýmkoli jednáním společnosti Total Brokers a.s.

Stížnost/ reklamáce bude vyřízena do 30 dnů od data jejího obdržení společností. V případě složitějších případů může být lhůta pro vyřízení stížnosti/reklamáce prodloužena až na 60 dnů. V tomto případě je informován podávající do 30 dnů, že jeho stížnost/reklamáce bude vyřízena ve lhůtě dle věty předchozí.

4. Požadavky na Podání

Identifikace Podatele

- Aby mohlo být Podání řádně vyřízeno, je třeba uvést osobní údaje, které společnosti Total Brokers a.s. umožní provést identifikaci Podatele, zejména tedy jméno, příjmení a aktuální kontaktní informace.

Předmět a obsah Podání

Podatel musí ve svém vlastním zájmu sdělit výstižnou formou co možná nejvíce podrobností o reklamovaném plnění či předmětu stížnosti. Podání by tedy mělo obsahovat:

- číslo pojistné smlouvy, ke které se vztahuje
- označení všech rozhodných skutečností pro posouzení
- podrobné zdůvodnění Vaší nespokojenosti či namítaného pochybení
- podklady, na základě, kterých bude možné oprávněnost podání posoudit

5. Nedostatky Podání

a) Pokud Podání nebude obsahovat informace a podklady nezbytné k jeho řádnému a včasnému vyřízení, požádáme Vás o doplnění. Jestliže však taková doplnění neobdržíme tak, abychom mohli Podání včas vyřídit, zamítneme reklamaci či stížnost jako neoprávněnou.

b) Reklamace či stížnost bude zamítnuta jako neoprávněná i tehdy, pokud byla Podatelem podána opakovaně nebo v téže věci rozhodl soud, rozhodce, finančního arbitra, byl-li uzavřen smír či dohoda o narovnání anebo uplynula promlčecí doba.

6. Prostředky nápravy

V případě nespokojenosti s vyřízením Podání se může Podatel obrátit na tyto orgány:

- Samostatný zprostředkovatel Total Brokers a.s., Tábořská 619/46, 140 00 Praha 4
www.totalbrokers.cz
e-mail: info@totalbrokers.cz
ID datové schránky: 9mqgp9f
- Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03, Praha 1
www.cnb.cz
e-mail: podatelna@cnb.cz
ID datové schránky: bj6755e
- Mimosoudní řešení sporů řeší, s výjimkou sporů o životním pojištění, Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven, Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Josefov
www.ombudsmancap.cz
e-mail: kancelar@ombudsmancap.cz
ID datové schránky: i4ymwu8

Pravomoci ombudsmana ČAP se nevztahují na:

- spory ze zákonného pojištění zaměstnavatele proti škodám způsobeným pracovními úrazy nebo nemocemi z povolání
 - spory z pojištění odpovědnosti za provoz vozidla (tzv. povinná odpovědnost)
 - spory z pojištění občanskoprávní odpovědnosti
 - spory poškozených stran, které nejsou spotřebiteli
-
- Spory životního a spory u spotřebitelských úvěrů řeší Kancelář finančního arbitra, Legerova 69, 110 00 Praha 1
www.finarbitr.cz
e-mail: arbitr@finarbitr.cz
[ID datové schránky: qr9ab9x](mailto:arbitr@finarbitr.cz)

- Česká obchodní inspekce spory pro neživotní pojištění, Štěpánská 44, 110 00 Praha 1
www.coi.cz
e-mail: podatelna@coi.cz
[ID datové schránky: p2fdz5j](https://datove.schranky.cz/p2fdz5j)
- Žalobu lze podat u místně příslušného soudu v České republice