

REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní společnosti
Fabrika ads s.r.o.
se sídlem Ocelářská 1272/21, Praha 9, PSČ 109 00
identifikační číslo: 04762347

zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka
252681

1. Obecné informace

Reklamační řád (dále jen „řád“) blíže upravuje postupy a procesy související s podáváním a vyřizováním reklamací a stížností vůči společnosti FABRIKA ADS S.R.O., (dále jen „společnost“ nebo „FABRIKA ADS S.R.O.“).

2. Názvosloví

Reklamací (dále jen „reklamace“) se rozumí vyjádření nespokojenosti se skupinou pracovníků, standardy, službami nebo produkty FABRIKA ADS S.R.O. ze strany jakékoliv fyzické nebo právnické osoby (dále jen „stěžovatel“).

Stížností (dále jen „stížnost“) se rozumí opakovaná reklamace podaná stejnou osobou a týkající se stejného věcného problému, který již byl předmětem dřívějšího reklamačního jednání.

Za reklamaci, stížnost se nepovažuje žádost o výplatu pojistného plnění, žádost o poskytnutí informací nebo vysvětlení v souvislosti se smlouvou. Za reklamaci, stížnost se nepovažuje ani nesouhlas klienta s aktuálně platnou legislativou.

3. Způsob podání reklamací a stížností

Reklamaci, stížnost je možné podat:

- a) písemně (využitím poštovních služeb) na korespondenční adresu společnosti:
FABRIKA ADS S.R.O., Korunní 588/4, Praha 2, 120 00
- b) osobně v sídle společnosti FABRIKA ADS S.R.O., Ocelářská 21, Praha 9, 109 00.
- c) elektronickou poštou (e-mail) na adresu: info@yespojistení.cz
- d) telefonicky na lince Zákaznického servisu (pouze pro reklamace): +420 722 809 089

V případě, že se reklamace, stížnost podává jménem jiné osoby, je potřebné předložit originál plné moci (případně jiný doklad, který opravňuje tuto osobu na podání reklamace, stížnosti).

3.1. Podání reklamace, stížnosti písemně, tj. s využitím poštovních služeb

Písemná reklamace, stížnost se zasílá na korespondenční adresu společnosti FABRIKA ADS S.R.O..

3.2. Osobní podání reklamace nebo stížnosti

Reklamaci, stížnost je možné podat i osobně na pražské pobočce společnosti FABRIKA ADS S.R.O..

Aktuální seznam Klientských center je k dispozici na www.pojistenicizincu.cz

Reklamace, stížnost podaná prostřednictvím Klientského centra Praha, Brno se bude dále vyřizovat stejným způsobem jako reklamace, stížnost podaná písemně s využitím poštovních služeb.

3.3. Podání reklamace nebo stížnosti elektronickou poštou

Stěžovatel má možnost podat reklamaci, stížnost i elektronickou poštou na e-mail: obchod@yespojisteni.cz

Reklamace, stížnost podaná prostřednictvím elektronické pošty, se bude dále vyřizovat stejným způsobem jako reklamace, stížnost podaná písemně s využitím poštovních služeb.

3.4. Podání reklamace telefonicky

Telefonicky je možné podat pouze reklamaci, nikoliv stížnost.

a) Telefonické podání reklamace je možné prostřednictvím linky Zákaznického servisu +420 722 809 089

Pověřený pracovník vyplní se stěžovatelem všechny potřebné náležitosti. Telefonicky nelze reklamaci řešit, pouze ji podat.

Reklamace podaná telefonicky, se bude dále vyřizovat stejným způsobem jako reklamace podaná písemně s využitím poštovních služeb.

4. Základní náležitosti podání reklamace nebo stížnosti uvedenými způsoby

Každá reklamace, stížnost musí obsahovat:

■ Identifikaci stěžovatele:

- u fyzické osoby jméno a příjmení a datum narození případně rodné číslo
- u právnické osoby obchodní firmu, sídlo a IČO

■ Kontakt na stěžovatele (e-mailová adresa, telefonní číslo nebo kontaktní adresa),

■ Předmět reklamace, stížnosti - stěžovatel ve své reklamaci, stížnosti specifikuje službu či stav, které se reklamace, stížnost týká, popíše důvody reklamace, stížnosti a předloží doklady a podklady zdůvodňující reklamaci, stížnost.

■ V případě reklamace, stížnosti, která se týká konkrétní smlouvy (v odpovědi na podání budou poskytnuté konkrétní informace ze smlouvy), je potřebné, aby reklamace, stížnost obsahovala rovněž Číslo smlouvy (pojistné události), které se reklamace, stížnost týká,

■ Verifikaci stěžovatele:

- v případě písemné reklamace, stížnosti je potřebný vlastnoruční podpis stěžovatele
- v případě elektronického podání (e-mailová forma) reklamace, stížnosti je potřebné, aby byla reklamace, stížnost doručená z klientem verifikované e-mailové adresy,
- v případě telefonického podání je potřebná verifikace v souladu s nastavenými postupy a procesy.

■ Dokumenty a podklady zdůvodňující reklamaci, stížnost (pokud jsou k dispozici a relevantní).

Výše uvedené náležitosti musí být obsahem stěžovateli reklamace nebo stížnosti nebo je stěžovatel musí sdělit příslušné osobě, která s ním reklamaci nebo stížnost sepisuje.

Při neúplných informacích a podkladech, které jsou potřebné pro korektní a správné posouzení reklamace, stížnosti je společnost oprávněna od stěžovatele vyžádat jejich doplnění. V případě, že nebudou ze strany stěžovatele požadované informace a dokumenty doručeny, bude reklamace, stížnost 25. den po doručení společnosti považována za uzavřenou. V případě doplnění požadovaných informací a dokumentů po tomto termínu, bude zaevidována situace jako nová reklamace.

5. Lhůty a vyřízení reklamací a stížností

Reklamace, stížnost bude vyřízena do 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení společnosti, nebo ode dne, kdy byly společnosti doručeny všechny doplňující podklady potřebné k vyřízení reklamace.

Společnost si vyhrazuje právo prodloužení doby pro vyřízení reklamace, stížnosti z důvodů na straně stěžovatele, a z jiných objektivních důvodů, které není možné ovlivnit.

V případě, že vyřízení reklamace, stížnosti není možné ve lhůtě uvedené v tomto řádě, informuje společnost o této skutečnosti stěžovatele před uplynutím této lhůty společně s odůvodněním tohoto prodloužení a oznámením předpokládané lhůty pro vyřízení.

O vyřízení reklamace, stížnosti Společnost informuje stěžovatele písemně, e-mailem, případně jiným způsobem dle dohody se stěžovatelem.

6. Možnosti dalšího přezkoumání

V případě, že stěžovatel není spokojen s vyřízením reklamace, má možnost podat stížnost. Pro podání stížnosti platí stejná pravidla, jako pro reklamaci.

Po vyčerpání všech dostupných možností při řešení jejich podnětů se stěžovatelé mohou obrátit na Ombudsmana FABRIKA ADS S.R.O., nebo emailové adresy obchod@yespojisteni.cz

Se stížností nebo reklamací je možné se obrátit také na Českou národní banku se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, jakožto dohledový orgán společnosti.

V případě sporů v působnosti zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v platném znění, je možné se obrátit s návrhem na mimosoudní řešení sporů k finančnímu arbitrovi České republiky. Návrh na zahájení řízení lze podat písemně poštou, v elektronické podobě (e-mailem opatřeným zaručeným podpisem nebo prostřednictvím datové schránky), osobně, resp. ústně do protokolu v síle Kanceláře finančního arbitra. Právo stěžovatele uplatnit své nároky u příslušného soudu tím není dotčeno.

7. Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách společnosti www.yespojistení.cz, rovněž je k dispozici na regionálních ředitelstvích a klientských centrech FABRIKA ADS S.R.O.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. října 2018.