

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Vydaný společností RESPECT, a.s., se sídlem Pod Krčským lesem 2016/22, 142 00 Praha 4,
IČO: 251 46 351 (dále jen RESPECT či Společnost)

Zákazníci a potenciální zákazníci RESPECT (dále souhrnně jen zákazník/zákazníci) jsou oprávněni podat stížnost či jakýkoli jiný podnět nebo názor související s poskytováním služeb Společností a jejími pracovníky, jakož i vázanými zástupci a jejich pracovníky.

1. Způsob podání stížnosti

1. Zákazník může stížnost podat
 - elektronicky, e-mailem na adrese reklamace@respect.cz
 - dopisem adresovaným do sídla RESPECT
 - telefonicky na telefonním čísle +420 227 200 112
 - datovou schránkou
 - ústně při osobním jednání
2. Stejným způsobem RESPECT přijímá i jiné podněty než stížnosti, např. připomínky k jednání jednotlivých pracovníků apod.
3. Dnem podání stížnosti se rozumí den doručení stížnosti RESPECT ve formě uvedené v odstavci 1 tohoto článku.

2. Obsah stížnosti a podmínky k jejímu přijetí

1. Stížnost musí obsahovat alespoň tyto údaje
 - a. identifikační údaje zákazníka – jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní a název, sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob;
 - b. předmět stížnosti – popis základních skutečností, kterých se stížnost týká
 - c. popis toho, čeho se Zákazník domáhá
 - d. datum a podpis Zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.
2. V případě, že zákazník ve své stížnosti neuvede konkrétní skutečnosti, proti nimž jeho stížnost směřuje, anebo pokud zákazník nedoloží ke stížnosti nezbytné podklady, RESPECT zákazníka vyzve k jejich doložení v dodatečné lhůtě pro tento účel stanovené.
3. Nebudou-li příslušné skutečnosti či podklady zákazníkem doplněny ani v dodatečné lhůtě stanovené RESPECT a stížnost nebude možné ověřit ani jinak (např. vyhledáním příslušných dokladů v systémech RESPECT), RESPECT stížnost odmítne z důvodu její neopodstatněnosti, o čemž stěžovatele vhodnou formou vyrozumí, pokud je to možné (tj. nejedná-li se o stížnost anonymní nebo stížnost podanou bez uvedení kontaktních údajů stěžovatele).

3. Přijetí a evidence stížnosti

1. Přijetí stížnosti je zákazníkovi písemně, popř. e-mailem potvrzeno s uvedením data podání a data přijetí stížnosti. To však platí pouze tehdy, pokud se nejedná o stížnost anonymní nebo stížnost podanou bez uvedení jakýchkoliv kontaktních údajů stěžovatele.
2. Každá přijatá stížnost je zaevidována v elektronickém systému Společnosti určeném k evidenci stížností. Přístup do evidence stížností je s ohledem na ochranu osobních údajů odepříván a je umožněn jen příslušným pracovníkům s oprávněným přístupem. Přijme-li stížnost pracovník, který tento přístup do evidence nemá, musí stížnost vhodným způsobem bezodkladně postoupit osobě mající přístup do evidence k zaevidování takové stížnosti.

4. Řešení stížnosti

1. Za vyřízení stížností odpovídá pracovník RESPECT k tomu pověřený představenstvem RESPECT.
2. V případě, že se stížnost týká pracovníka pověřeného k vyřizování stížnosti, je o tom tento pracovník povinen informovat svého přímého nadřízeného nebo představenstvo Společnosti, aby se zamezilo střetu zájmů. Nadřízený nebo představenstvo určí v takovém případě k vyřízení stížnosti jiného pracovníka.
3. Pro vyřízení stížnosti je představenstvem RESPECT určena lhůta 30 dnů ode dne jejího přijetí. Tato lhůta může být přiměřeně prodloužena v obtížných nebo rozsáhlých případech. Dojde-li k prodloužení delšímu 15 dnů, je třeba o této skutečnosti, jakož i o důvodech prodloužení informovat stěžovatele. Do stanovené lhůty se nezapočítává doba plynoucí od vyžádání doplňujících podkladů do řešení stížnosti do jejich doručení RESPECT.
4. Každá stížnosti je posuzována nejen formálně, ale zejména věcně, přičemž bude důkladně zjišťován skutkový stav věci a jsou identifikovány příčiny a podstata skutečnosti, na základě které došlo k podání stížnosti.
5. O způsobu vyřízení stížnosti je informován stěžovatel písemně (popř. e-mailem). Odpověď na stížnost se musí vypořádat se všemi body v ní obsažené a musí obsahovat:
 - a. Jednoznačné a jasné rozhodnutí RESPECT o obsahu stížnosti
 - b. Odpovídající informace vztahující se ke všem bodům stížnosti
 - c. Odůvodnění a náležité vysvětlení konečného řešení stížnosti
6. V případě, že je stížnost shledána jako nedůvodná, obsahuje odpověď informaci, na koho se může zákazník obrátit za účelem vyřízení odvolání.
7. O odvolání stěžovatele proti rozhodnutí o stížnosti rozhoduje představenstvo společnosti.

5. Orgán dohledu a mimosoudní řešení sporů

V případě nespokojenosti s řešením stížnosti ze strany RESPECT se může zákazník obrátit na

- a. Českou národní banku – tel. (+420) 224 411 111; e-mail: info@cnb.cz; podatelna@cnb.cz;
- b. finančního arbitra (www.finarbitr.cz) v případě životního pojištění;
- c. Českou obchodní inspekci v případě neživotního pojištění;
- d. Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú. (www.ombudsmancap.cz) v případě podání stížnosti zákazníka/řešení spotřebitelských sporů v oblasti neživotního pojištění;
- e. příslušnou pojišťovnu;
- f. a/nebo je oprávněn podat na pojišťovacího zprostředkovatele žalobu u příslušného soudu.