# REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád byl vydán Mgr. Ivanem Jelínkem, IČ 402 42 293, sídlem: Komořanská 3118/6, Most, kontaktní místo: Lipová 807/14, 434 01 Most (dále jen Zprostředkovatel).

Reklamační řád blíže upravuje postupy a procesy, související s podáváním stížností a reklamací a jejich vyřizování.

Za klienta je v tomto textu považován zájemce o pojištění nebo osoba, kterou zprostředkovatel zastupuje na základě plné moci, nebo osoba, které zprostředkovatel zprostředkoval pojištění, příp. jakákoli další osoba, podávající reklamaci či stížnost.

## I. Obecné informace

Pro účely tohoto Reklamačního řádu se **reklamací** rozumí takové podání klienta, ve kterém klient vyslovuje nesouhlas s provozním, technickým nebo právním provedením jednotlivých činností Zprostředkovatele.

**Stížností** se pro účely Reklamačního řádu rozumí podání klienta, směřující vůči jednání a vystupování zprostředkovatele a/nebo vůči formě a obsahu klientovi poskytnutých informací.

## II. Způsob podání reklamace a stížností

Klient může **reklamaci** podat jedním z následujících způsobů:

a) písemně, podání zašlete na adresu: Mgr. Ivan Jelínek, Lipová 807/14, Most 434 01,
b) elektronickou poštou, prostřednictvím emailové adresy: info@pojisteni-jelinek.cz,
c) osobně, na adrese kontaktního místa: Lipová 807/14, Most 434 01,

*Pro potřeby písemného podání reklamace využijte „Formulář pro záznam reklamací". Tento formulář je uložen na internetových stránkách www.pojisteni-jelinek.cz.*

## III. Způsob podání stížnosti

Klient může **stížnost** podat jedním z následujících způsobů:

a) písemně, podání zašlete na adresu: MentorDATA s.r.o., Břidličná 803, 742 85 Vřesina
b) elektronickou poštou, prostřednictvím emailové adresy: mgr-ivan-jelinek@mentordata.cz

*Pro potřeby písemného podání reklamace využijte „Formulář pro záznam reklamací". Tento formulář je uložen na internetových stránkách www.pojisteni-jelinek.cz.*

## IV. Základní náležitosti podání reklamace nebo stížnosti

1. Aby mohla být reklamace či stížnost řádně vyřízena, musí obsahovat minimálně tyto údaje a informace:
a) jméno a příjmení klienta,
b) číslo pojistné smlouvy, ke které se reklamace nebo stížnost vztahuje nebo rodné číslo klienta,
c) název produktu, ke kterému se reklamace nebo stížnost vztahuje,
d) čeho se reklamace nebo stížnost týká – popis,
e) kontaktní údaje, na které chce klient obdržet informace o vyřízení jeho podnětu.
2. Údaje podle předchozího odstavce musí být obsahem klientovy reklamace nebo stížnosti, anebo je klient musí sdělit zprostředkovateli, který s ním reklamaci nebo stížnost sepíše.
3. K reklamaci nebo stížnosti je klient povinen doložit všechny podklady, prokazující tvrzení klienta. Nebudou-li potřebné dokumenty předloženy nebo nebudou-li údaje obsahem klientovy reklamace nebo stížnosti, vyzve zprostředkovatel či Compliance Manager klienta k jejich doplnění.
4. Nepředloží-li klient potřebné dokumenty nebo nedoplní-li své údaje nejpozději ve lhůtě do 30 kalendářních dní od odeslání výzvy k jejich předložení nebo doplnění, vystavuje se riziku prodloužení doby vyřízení jeho reklamace nebo stížnosti či zamítnutí neúplného podání zprostředkovatelem.

## V. Postup vyřízení reklamace nebo stížnosti

1. Reklamace vyřizuje Mgr. Ivan Jelínek.
2. Reklamace jsou vyřizovány v co nejkratší lhůtě, to v návaznosti na složitost jejího vyřízení. Po ukončení šetření reklamace a jejího posouzení je zprostředkovatel povinen zaslat klientovi písemné vyrozumění o výsledku šetření a vyřízení reklamace.
3. Reklamace bude vyřízena do 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Zprostředkovateli, resp. ode dne, kdy byly zprostředkovateli doručeny všechny podklady, potřebné k vyřízení reklamace. V případě, že vyřízení reklamace není možné ve 30 denní lhůtě, informuje zprostředkovatel o této skutečnosti klienta, společně s oznámením předpokládané lhůty pro jejich vyřízení.
4. Pokud klient nesouhlasí s výsledkem reklamačního řízení zašle písemnou formou toto sdělení zprostředkovateli. Zprostředkovatel je povinen opětovně posoudit celý řešený případ a vyjádřit se k němu ve 30 denní lhůtě.
5. V případě, že dojde ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může klient podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

**Česká obchodní inspekce**
*Ústřední inspektorát – oddělení ADR*
Štěpánská 15
120 00 Praha 2
Email: adr@coi.cz
Web: adr.coi.cz

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese http://ec.europa.eu/consumers/odr/

Podání návrhu na zahájení mimosoudního sporu je bezplatné, vlastní náklady si nese příslušná strana sporu. **Úhradu nákladů není možné po druhé straně požadovat.**

6. Stížnosti vyřizuje Compliance Manager, firma MentorDATA s.r.o.
7. Stížnosti jsou řešeny s přihlédnutím k závažnosti a hrozby, zohledňující riziko nečinnosti. I stížnosti jsou řešeny v co nejkratší lhůtě, to podle složitosti šetření. Po ukončení šetření stížnosti a jejího posouzení je klientovi písemně zasláno vyrozumění o výsledku šetření, bude-li se toho domáhat.
8. V případě, že zprostředkovatel či Compliance Manager obdrží reklamaci nebo stížnost klienta, podanou jiným způsobem než uvedeným v tomto Reklamačním řádu, budou na vyřízení takovéto reklamace nebo stížnosti použity přiměřeně ustanovení tohoto Reklamačního řádu. Klient na sebe za této situace bere riziko prodlení, vzniklé ze zaslání reklamace nebo stížnosti jiným než způsobem uvedeným v tomto Reklamačním řádu.
9. Tento Reklamační řád se obdobně použije i na vyřizování reklamací nebo stížností podaných osobou, která ještě není Klientem Zprostředkovatele.

## VI. Následná opatření

1. Bude-li reklamace uznána za oprávněnou, učiní zprostředkovatel taková opatření, aby byla zjednána náprava a reklamované vady byly odstraněny a věc byla uvedena do souladu s příslušnými oprávněnými požadavky klienta.
2. Bude-li stížnost oprávněná, přijme zprostředkovatel opatření, kterými v dalším zamezí vzniku situace, která byla stížností označena, vyvodí příslušné důsledky a přijme nápravná opatření.
3. Bude-li se jednat o opakované porušení povinností ze strany podřízeného zprostředkovatele, činného pro zprostředkovatele, bude s takovýmto ukončena spolupráce.

Most, dne 1. 9. 2020 Mgr. Ivan Jelínek, v.r.