

Reklamační řád START INSURANCE s.r.o.

Reklamační řád START INSURANCE s.r.o. upravuje způsob komunikace klienta nebo jiné osoby (dále jen „Klient“) a START INSURANCE s.r.o. v případech, kdy Klient podává START INSURANCE s.r.o. stížnost.

Stížnost Klient podává v případě, že se domnívá, že START INSURANCE s.r.o. nedodržela smluvní ujednání, případně že jednala v rozporu s obecně závaznými právními předpisy. Dále stížnost Klienta směřuje vůči formě a obsahu poskytnutých informací, jednání a vystupování pojišťovacích zprostředkovatelů, závěrům likvidace škodných událostí, správě pojištění, apod.

I. NÁLEŽITOSTI STÍŽNOSTI

Stížnost musí obsahovat:

Identifikaci Klienta

- jméno, příjmení, datum narození nebo rodné číslo u fyzické osoby, nebo obchodní firmu a IČO u právnické osoby;
- kontaktní adresu / e-mailovou adresu / telefonní číslo;
- číslo pojistné smlouvy / pojistné události.

Předmět stížnosti

- popis s doložením dokumentace a dalších podstatných údajů.

START INSURANCE s.r.o. je oprávněna vyzvat Klienta k doplnění. Pokud Klient stížnost ve stanovené lhůtě nedoplní, vyřídí je START INSURANCE s.r.o. podle dodaných údajů.

II. ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ A ZPŮSOB INFORMOVÁNÍ O VYŘÍZENÍ

Klient START INSURANCE s.r.o. může stížnost uplatnit jedním z následujících způsobů:

- osobně v provozovně START INSURANCE s.r.o., Praha;
 - prostřednictvím pojišťovacího zprostředkovatele;
 - e-mailem na adresu info@startin.cz
 - telefonicky prostřednictvím Klientského centra na čísle +420702250330;
 - písemně na adresu START INSURANCE s.r.o., Washingtonova 1567/25, 110 00 Praha 1.
-

III. MOŽNOST ODVOLÁNÍ

Pokud Klient není spokojen s vyřízením stížnosti, má možnost uplatnit odvolání u jednatele společnosti START INSURANCE s.r.o., a to:

- písemně na adresu START INSURANCE s.r.o., Washingtonova 1567/25, 110 00 Praha

Dále se může Klient v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit na Českou národní banku, která je orgánem vykonávajícím dohled v pojišťovnictví a přijímá podněty, stížnosti a upozornění od spotřebitelů ve vztahu k činnosti finančních institucí, na které dohlíží.

Pokud Klient, který je spotřebitelem, není spokojen s vyřízením stížnosti, má v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů právo na tzv. mimosoudní řešení spotřebitelského sporu:

- v případě životního pojištění se může obrátit na finančního arbitra (<http://www.finarbitr.cz/cs/>),
- v případě jiných druhů pojištění se může obrátit na Českou obchodní inspekci (<http://www.coi.cz/>).

V případě pojistných smluv uzavřených on-line má Klient právo na tzv. alternativní řešení sporu prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line provozované Evropskou komisí a dostupné na internetové adrese:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS>

Právo Klienta obrátit se na soud není výše uvedenými postupy dotčeno.

IV. LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ STÍŽNOSTÍ A ZPŮSOB INFORMOVÁNÍ O JEJICH VYŘÍZENÍ

- Stížnost je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistil důvody pro stížnost. Stanoví-li příslušný obecně závazný právní předpis lhůtu pro uplatnění stížnosti, je třeba tak učinit nejpozději před uplynutím takové lhůty.
 - Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů od doručení stížnosti do START INSURANCE s.r.o., lhůta pro případnou opravu nebo doplnění Klientem se nezapočítává. Není-li možné stížnost ve stanovené lhůtě vyřídit, START INSURANCE s.r.o. Klienta informuje o předpokládaném termínu vyřízení.
-



O vyřízení stížnosti START INSURANCE s.r.o. Klienta informuje písemně, e-mailem, případně jiným způsobem dle dohody s Klientem. Náklady spojené s vyřizováním stížností uplatněných Klienty nese START INSURANCE s.r.o.

V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Reklamační řád STARAT INSURANCE s.r.o. je zveřejněn na webových stránkách START INSURANCE s.r.o. (www.startsale.cz).

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2024.
