

## **Reklamační řád společnosti Dům pojištěk, s.r.o. (dále jen „Společnost“)**

### **I. Úvodní ustanovení**

Smluvním partnerem Společnosti je samostatná fyzická či právnická osoba jednající vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a na vlastní účet, která má se Společností uzavřenou Smlouvu.

Společnost zajišťuje ochranu poskytnutých osobních údajů spotřebitele v souladu s právními předpisy České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

V souladu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů EU 2016/679 (známým jako GDPR) informujeme, že tyto údaje jsou Společností Dům pojištěk, s.r.o. zpracovávány podle právního řádu ČR v rozsahu nezbytném pro splnění smlouvy s konkrétním objednatelem (klientem, protistranou) a výhradně za účelem plnění povinností vyplývajících z nabídky, návrhu pojistné smlouvy a samotné smlouvy. Jejich zpracování se řídí obecným nařízením o ochraně osobních údajů (č. 2016/679) a souvisejícími právními předpisy.

Reklamační řád (dále jen „reklamační řád“) stanoví pravidla pro vyřizování stížností a reklamací spotřebitelů.

Reklamační řád je závazný pro všechny smluvní partnery Společnosti na území České republiky a může být měněn pouze Společností.

### **II. Pojmy**

Spotřebitelem se pro účely reklamačního řádu rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s poskytovatelem smlouvu o spotřebitelském úvěru, jejímž předmětem je finanční služba (spotřebitelský úvěr na bydlení, spotřebitelský úvěr jiný než na bydlení) a dále se Spotřebitelem se pro účely reklamačního řádu rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s poskytovatelem pojistnou smlouvu.

Reklamací se pro účely reklamačního řádu rozumí podání spotřebitele směřující vůči formě a obsahu spotřebitelem poskytnutých služeb/informací a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, případně nápravu vzniklého stavu.

Stížností se pro účely reklamačního řádu rozumí podání spotřebitele směřující vůči nepatřičnému jednání a vystupování zaměstnanců Společnosti či smluvního partnera Společnosti.

### **III. Reklamace, stížnost - podání**

Reklamace a stížnosti lze podat několika způsoby, a to:

- písemnou formou na korespondenční adresu Společnosti, adresa Masarykovo náměstí 5, Hodonín, 695 01
- elektronickou poštou (e-mail) na adresu info@dumpojistek.cz,
- písemně nebo osobně na provozovně Společnosti, která reklamovanou službu/informaci poskytl.

Základní náležitosti podání reklamací a stížností. Reklamace nebo stížnost musí obsahovat následující údaje:

- jméno a příjmení spotřebitele,
- kontaktní adresu, telefonní číslo a e-mail spotřebitele,
- číslo smlouvy, ke které se reklamace vztahuje,
- název produktu/služby, ke kterému se reklamace/stížnost vztahuje,
- jméno a příjmení pracovníka nebo vázaného zástupce Společnosti, který reklamovanou službu poskytl,
- čeho se reklamace/stížnost týká (identifikace a popis problému, nedostatku apod.).

K reklamaci/stížnosti je spotřebitel povinen doložit všechny jím dostupné podklady prokazující jeho tvrzení. Nebyly-li potřebné dokumenty předloženy nebo nebyly-li údaje (jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo,

email, číslo smlouvy reklamace/stížnosti, název produktu, jméno a příjmení pracovníka nebo vázaného zástupce (podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele) reklamačního řádu obsahem reklamace/stížnosti, vyzve Společnost spotřebitele k jejich doplnění.

#### **IV. Vyřízení reklamace - lhůty**

Reklamace/stížnost bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Společnosti, nebo ode dne, kdy byly Společnosti doručeny všechny doplňující podklady potřebné k vyřízení reklamace/stížnosti.

#### **V. Informování spotřebitele o výsledku řešení reklamace a stížnosti**

Spotřebitel je ve lhůtě dle bodu IV. reklamačního řádu informován o výsledku řešení reklamace/stížnosti, a to elektronicky na jím uvedený e-mail nebo písemně formou doporučeného dopisu na spotřebitelem uvedenou kontaktní adresu. V případě, že dopis bude zaslán na spotřebitelem uvedenou kontaktní adresu a spotřebitel tento doporučený dopis s výsledkem řešení reklamace/stížnosti nepřevzme, považuje se za doručení v den, kdy je doručen zpět na Společnost. Reklamaci/stížnost může Společnost uznat jako oprávněnou nebo odmítnout jako neoprávněnou.

V závislosti na povaze reklamace/stížnosti provede Společnost kontrolu poskytnutých služeb/informací a jednání zaměstnanců a vázaných zástupců (podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů) Společnosti. V případě, že shledá pochybení, zjedná Společnost neprodleně nápravu a přijme opatření k zamezení opakování takového pochybení.

#### **V. Závěrečná a ostatní ustanovení**

V případě, že spotřebitel, není spokojen s vyřízením reklamace/stížnosti dle tohoto reklamačního řádu, má právo na mimosoudní řešení sporu v souladu s § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a to prostřednictvím finančního arbitra ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)) v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, popř. u České národní banky ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)) a v případě neživotního pojištění Česká obchodní inspekce - [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

Reklamaci a stížnost není možné řešit pokud:

- případ popsany v reklamaci/stížnosti se netýká chování Společnosti, nabízených produktů ani zaměstnanců či vázaných zástupců Společnosti,
- ve věci rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé bylo před takovým orgánem zahájeno.

Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách [www.srovnachypotek.cz](http://www.srovnachypotek.cz), [www.srovnacpojistik.cz](http://www.srovnacpojistik.cz), [www.dumpojistik.cz](http://www.dumpojistik.cz), [www.hypotecnipomoc.cz](http://www.hypotecnipomoc.cz) a je k dispozici na každé provozovně Společnosti.

Zaměstnanec a vázaný zástupce Společnosti je povinen informovat každého spotřebitele, se kterým jedná, o možnosti podání reklamace/stížnosti, stručně jej seznámit s postupem vyřizování reklamací/stížností a odkázat jej na tento reklamační řád.