

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## I. Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád je vystaven společností **EUROLA, s.r.o.**, se sídlem K Rybníkům 247, 760 01 Zlín, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u obchodního soudu v Brně, IČO: 25339672, tel.577 923 847, email: [eurola@eurola.cz](mailto:eurola@eurola.cz) (dále jen „Prodávající“).

2. Společnost je povinna poskytovat zprostředkování pojištění s odbornou péčí za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.

## II. Předmět reklamačního řádu

1. Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků a potenciálních zákazníků Společnosti.
2. Pro účely reklamačního řádu se zákazníkem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti společnosti uzavřela smlouvu, jejímž předmětem je zprostředkování pojištění.
3. Pro účely reklamačního řádu se potenciálním zákazníkem rozumí osoba, které je nabízeno zprostředkování pojištění.
4. Pro účely reklamačního řádu se zákazník a potenciální zákazník budou dále v textu, pokud to je vhodné, společně označovat jako „zákazník“.

## III. Pojem reklamace a stížnosti

1. **Reklamací** se rozumí podání zákazníka adresované společnosti, ve kterém uvádí, že mu ze strany společnosti byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření společnosti, případně nápravu vzniklého stavu.
2. **Stížností** se rozumí podání zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců společnosti nebo jiných osob, prostřednictvím kterých společnost vykonává svoji činnost.

## IV. Podmínky a způsob uplatnění reklamace

1. Reklamaci je oprávněn podat pouze zákazník.
2. Stížnost je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník zprostředkovatele.
3. Reklamaci nebo stížnost je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za zákazníka. Součástí reklamace nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamaci nebo stížnost za zákazníka.
4. Zákazník může uplatnit reklamaci nebo stížnost jedním z následujících způsobů:
  - a) **Telefonicky : 577 923 847 nebo 602 728 909**
  - b) **Písemně na adresu:           EUROLA, s.r.o.  
  K Rybníkům 247  
  760 01 Zlín**
  - c) **Osobně na pobočce:           EUROLA, s.r.o.**

- d) Elektronickou poštou na email: [eurola@eurola.cz](mailto:eurola@eurola.cz)

## ***V. Náležitosti reklamace/ stížnosti***

1. reklamace nebo stížnost musí obsahovat následující údaje:

- a) označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost;
- b) identifikační údaje zákazníka – jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob;
- c) předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečnosti, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
- d) čeho se zákazník domáhá;
- e) datum a podpis zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.

2. Reklamace nebo stížnost musí být doručena společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, již se reklamace nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti zákazník dozvěděl.

3. Reklamaci nebo stížnost může být podána i na osobním jednání se zástupcem společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem společnosti v rozsahu údajů uvedených v bodě 1.článku V.

4. Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu.

## ***VI. Přijetí a vyřízení reklamace / stížnosti***

1. Reklamace nebo stížnost, které jsou jednoduššího charakteru, jsou s klientem vyřešeny neprodleně příslušnými odbornými pracovníky. Pokud bude reklamace či stížnost vyžadovat podrobnější zkoumání anebo se jedná o složitější případy, je reklamace nebo stížnost klienta předána na odpovědného pracovníka v rámci společnosti EUROLA, s.r.o.

2. Pokud je to možné, vyřeší odborný pracovník klientovu reklamaci nebo stížnost bez zbytečného prodlení a příslušný pracovník předá závěr takového řešení klientovi. Není-li to možné, je s klientem sepsán záznam o jeho reklamaci nebo stížnosti s odborným pracovníkem společnosti EUROLA, s.r.o., nebo je klient požádán o podání reklamace nebo stížnosti některým z dalších způsobů, uvedených v tomto reklamačním řádu.

3. Společnost má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamace nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamace nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamace nebo stížnost splňuje formu a náležitosti uvedené v článku V.1.

4. V případě, že společnost zjistí rozpor s článkem V.1. nebo pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamaci nebo stížnost podala, k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena společnosti ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje společnost podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.

5. V případě, že osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí společnosti potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem V.1. nenapravitelný, je společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.

6. V případě, že společnost nezjistí žádný rozpor s článkem V.1, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku V.4 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace.

7. Společnost rozhodne o stížnosti nebo reklamaci jedním z následujících způsobů:

a) V případě, že na straně společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který zákazník v reklamaci nebo stížnosti uvádí, je povinna reklamaci/stížnosti vyhovět v rozsahu požadovaném zákazníkem.

b) V případě, že na straně společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinna reklamaci/stížnosti z části uznat a z části zamítnout. Zákazníkovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením.

c) V případě, že na straně společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, společnost reklamaci/stížnost zamítne jako neopodstatněnou.

8. Společnost je povinna vyřídit reklamaci zákazníka nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat zákazníkovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které společnost vyzvala zákazníka k doplnění stížnosti či reklamace.

#### **IV. Závěrečná ustanovení**

1. Reklamační řád byl vypracován ve smyslu občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

2. Reklamace se vyřizují v souladu s tímto reklamačním řádem, občanským zákoníkem, zákonem o ochraně spotřebitele a dalšími příslušnými právními předpisy.

3. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.12.2018.

4. V případě, že zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán zprostředkovatele, kterým je Česká národní banka se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz), případně podat žalobu na společnost u příslušného soudu.

Zákazník je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení spotřebitelských sporů, kterým je v oblasti zprostředkování životního pojištění finanční arbitráž – [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), u neživotního pojištění a doplňkového penzijního spoření Česká obchodní inspekce – [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

Ve Zlíně dne 1. 9. 2021

EUROLA, s.r.o.