

Reklamační řád

Reklamační řád CAC Group s. r. o. IČO 274 12 52 (dále jen Společnost) upravuje způsob komunikace klienta a Společnosti v případech, kdy klient podává Společnosti reklamaci.

KDY JE MOŽNO REKLAMACI PODAT

Reklamaci Klient podává v případě, že se domnívá, že Společnost:

- nedodržela obchodní podmínky,
- jednala v rozporu s obecně závaznými právními předpisy,
- jednala v rozporu par. 71-75 zákona 170/2018 Sb

Reklamaci je nutné podat bez zbytečného odkladu poté, co se klient zjistil důvody pro reklamaci.

NÁLEŽITOSTI REKLAMACI

- Jméno a příjmení klienta
- Rodné číslo u fyzické osoby nebo IČO u právnické osoby
- Kontaktní adresu minimálně v rozsahu emailová adresa a telefonní číslo
- Číslo pojistné smlouvy
- Předmět reklamace
- Doložení relevantní dokumentace

ZPŮSOB PODÁNÍ REKLAMACE

- Doporučeným dopisem na adresu Společnosti: Vodičkova 12/5, 120 00, Praha 2
- Emailem na adresu info@pojistenirazdva.cz
- Je-li podaná reklamace kompletní, zašle Společnost klientovi potvrzení o přijetí reklamace s datem, od kterého počíná běžet lhůta pro vyřízení reklamace. Toto datum je buď a) datum, kdy byla reklamace doručena Společnosti, nebo b) v případě, že Společnost vyzvala klienta k doplnění údajů, datum, kdy tyto doplněné údaje byly doručeny Společnosti.
- Potvrzení je zasláno klientovi elektronicky nebo poštou.

Náklady spojené s vyřizováním reklamace nese Společnost.

LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Lhůta pro vyřízení reklamace je 15 dní od data uvedeného v par. III. Společnost informuje klienta a způsobu řešení reklamace a) emailem nebo b) doporučeným dopisem.

Není-li možné vyřídit reklamaci ve lhůtě 15 dnů, informuje Společnost klienta a důvodech a sdělí mu nový termín pro vyřízení reklamace, který však nesmí být delší než kalendářních dní od data, kdy je toto oznámení zasíláno.

MOŽNOST ODVOLÁNÍ

Klient se v případě, že není spokojen s tím, jak byla reklamáce Společnosti vyřízena, obrátit na:

- V případě životního pojištění na finančního arbitra na www.finarbitr.cz
- V případě jiných druhů pojištění na Českou obchodní inspekci www.coi.cz
- Na Českou národní banku jako dozorující orgán na www.cnb.cz

Právo na řešení reklamáce soudní cestou není tímto reklamačním řádem dotčeno.