

Vyřizování stížností

Pokud se s námi chcete podělit o své zkušenosti anebo nejste s našimi službami spokojeni, napište nám, prosím, na e-mailovou adresu: info@slaviapartner.cz. Vaší stížností či jiným podnětem se bude zabývat odpovědný pracovník, který poskytuje zpětnou vazbu ostatním pracovníkům a pojišťovacím zprostředkovatelům a zjišťuje oblasti, ve kterých je potřeba provést změny vedoucí ke zvýšení kvality služeb a spokojenosti našich klientů či zájemců o pojištění.

Abychom Váš podnět či stížnost mohli vyřídit v co nejkratší lhůtě, uveďte, prosím, své kontaktní údaje a popište předmět tohoto podání. Ihned po doručení vašeho podnětu se tímto budeme zabývat a v zákonem stanovené lhůtě Vás budeme informovat o jeho vyřízení.

Pokud nebudete spokojeni s vyřízením Vaší stížnosti, můžete se obrátit na:

- Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, IČO: 48136450 tel.224 4411 111, zelená linka 800 160 170, www.cnb.cz, email: info@cnb.cz, která je orgánem dohledu v pojišťovnictví v České republice;
- Kancelář finančního arbitra, se sídlem Legerova 1581/69 110 00 Praha 1, tel. 257 042 094, www.finarbitr.cz, email: arbitr@arbitr.cz, ID datové schránky: qr9ab9x, který je státem zřízený orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu a životního pojištění;
- Českou obchodní inspekci, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČO. 00020869, tel. 296 366 360, ID datové schránky: x7cab34, www.coi.cz, email: podatelna@coi.cz, která je subjektem zajišťujícím mimosoudní řešení spotřebitelských sporů a neživotního pojištění;
- Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú., se sídlem Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Josefov, Praha 1, IČO: 07462425, tel. 602 273 096, ID datové schránky: i4ymwu8, www.ombudsmancap.cz, email: kancelar@ombudsmancap.cz, která je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů souvisejících s neživotním pojištěním;
- Finanční analytický úřad, se sídlem Washingtonova 1621/11, 110 00 Praha 1, IČO: 05575389, tel. 257 044 502, ID datové schránky: efi8zyh, www.financnianalytickyyurad.cz, email: fau@mfcz.cz, který je samostatný správní úřad s celostátní působností zaměřený na boj s praním špinavých peněz a financování terorismu;
- Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, IČO: 70837627, tel. 234 665 1111, ID datové schránky: qkbaa2n, www.uoou.cz, email: posta@uoou.cz, který je podle článku 51 GDPR dozorovým úřadem, podle článku 52 GDPR nezávislým a podle § 50 zákona o zpracování osobních údajů ústředním správním úřadem. Podle § 54 odst. 2 zákona o zpracování osobních údajů.

S podněty a osobními údaji oznamovatelů bude nakládáno v souladu s platnými právními předpisy. Slavia partner se zavazuje, že podání oznámení nepovede k nepříznivějšímu nebo rozdílnému zacházení s oznamovateli.

Reklamační řád

Společnosti Slavia partner s.r.o., IČ 04757416, se sídlem Vyskočilova 1422/1a, Praha 4, PSČ 140 00, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, Na Poříčí 1046/24, 110 00, Praha 1 – Nové Město, (dále jen „SPa“).

Podání reklamace

Klient může reklamaci podat několika způsoby a to:

- a) Písemnou formou na adresu SPa uvedenou v záhlaví tohoto dokumentu
- b) Emailem na info@slaviapartner.cz
- c) Telefonicky na +420 255 790 111
- d) Prostřednictvím poradce SPa
- e) Prostřednictvím smluvního partnera SPa

Reklamace musí obsahovat:

- a) Jméno, příjmení klienta a platnou poštovní adresu, na kterou bude zaslán výsledek šetření reklamace nebo email. V případě, že jde o právnickou osobu, uvádí se obchodní firma, název a adresa jeho sídla, kontaktní osoba.
- b) Popis případu s uvedením údajů nezbytných pro řešení reklamace a popis způsobu, jak byl klient dotčen na svých právech
- c) Přílohy obsahující dokumentaci k reklamaci (kopie smluv, záznamu z jednání atd.)

Přijetí a vyřízení reklamace

Reklamace po doručení na adresu sídla SPa je předána odpovědnému pracovníkovi, který zajistí zaevidování a řešení reklamace uvnitř SPa.

Reklamace jsou vyřizovány v pořadí dle jejich přijetí SPa.

Lhůta pro vyřízení reklamace je 30 pracovních dnů od přijetí reklamace SPa. V případě, že ze závažných důvodů nelze vyřídit reklamaci ve výše uvedené lhůtě, je klient o této skutečnosti písemně informován.

SPa si vyhrazuje právo vyžádat od klienta doplnění reklamace tak, aby bylo umožněno její úspěšné vyřešení. V takovém případě je pozastavena lhůta k vyřízení reklamace do doby doručení doplňujících údajů klientem SPa. Pokud však klient do 10 pracovních dnů nedoručí do SPa doplňující údaje k reklamaci vyžádané SPa, reklamace se zamítá pro nekomplexnost.

Informování klienta o výsledku řešení reklamace
Klient je ve výše uvedené lhůtě 30