

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti Modul Servis s.r.o., (dále jen „Společnost“)

I. Základní ustanovení

1. Pojem reklamace a stížnosti

- 1.1. **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.
- 1.2 **Stížností** je projev nespokojenosti zákazníka nebo potenciálního zákazníka vztahující se:
 - k úrovni a kvalitě služeb poskytovaných Společnosti;
 - k jednání pracovníka nebo útvaru Společnosti při výkonu jeho činnosti v rámci Společnosti. (např. vázaní zástupci, doplňková pojišťovací zprostředkovatelé).

II. Podání reklamace/stížnosti

2. Oprávněná osoba

- 2.1 Reklamací je oprávněn podat pouze zákazník.
- 2.2 Stížnost je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník Společnosti.
- 2.3 Reklamací nebo stížností je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za zákazníka nebo potenciálního zákazníka Společnosti. Součástí reklamace nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamací nebo stížností za zákazníka/potenciálního zákazníka.¹

3. Forma a náležitosti reklamace/stížnosti

- 3.1 Reklamací nebo stížností může být podána v písemné (listinné, elektronické) podobě. Dále je možné podat stížnost či reklamací telefonicky či osobně v sídle společnosti.
- 3.2 Kontaktní údaje pro podání reklamace nebo stížnosti jsou:
 - 3.2.1 adresa Společnosti MS: Dopravní 33, Plzeň, PSČ 318 00;
 - 3.2.2 e-mailová adresa společnosti: obchod@modulservis.cz, info@modulservis.cz,
provoz@modulservis.cz a další interní mailové účty společnosti
 - 3.2.3 telefon: +420 377 464 520
 - 3.2.4 lze kontaktovat i Českou národní banku
- 3.3 Reklamací nebo stížností musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje:
 - a) označení, že se jedná o reklamací nebo stížností;

¹ Plná moc s úředně ověřeným podpisem není třeba při zastoupení advokátem.

- b) identifikační údaje zákazníka nebo potenciálního 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 skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
 - d) čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá;
 - e) datum a podpis zákazníka nebo potenciálního zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.
- 3.4 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 nebo potenciální zákazník dozvěděl.
- 3.5 Reklamace 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 článku 5.2.

III. Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti

4. Přijetí reklamace/stížnosti

- 4.1 Reklamaci a stížnost přijímá pověřená osoba Společnosti (dále „pověřená osoba“). Pověřenou osobou je Jana Havlovicová.
- 4.2 Pověřená osoba Společnosti 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 3.
- 4.3 V případě, že pověřená osoba Společnosti zjistí rozpor s článkem 3, případně 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 pověřená osoba Společnosti podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.
- 4.4 V případě, že osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 4 nebo článkem 5 nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.
- 4.5 V případě, že pověřená osoba Společnosti nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy,
- 4.6 přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace, případně bude tato reklamace či stížnost postoupena na daný útvar Společnosti.

5. Vyřízení reklamace/stížnosti

- 5.1 Pověřená osoba Společnosti je povinna prozkoumat skutečnosti tvrzené zákazníkem nebo potenciálním zákazníkem v podané reklamaci/stížnosti, a to v součinnosti s pracovníkem Společnosti, kterého se stížnost/reklamace týká.

5.2 V případě potřeby je pověřená osoba Společnosti oprávněna vyžádat si vyjádření i od ostatních pracovníků Společnosti nebo od dalších osob, prostřednictvím kterých vykonává Společnost svou činnost. Tyto osoby mají povinnost své vyjádření bez zbytečného odkladu poskytnout.

5.3 Pověřená osoba Společnosti je povinna o reklamaci či stížnosti rozhodnout, a to jedním z následujících způsobů:

- a) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinna reklamaci či stížnosti plně vyhovět a uznat vše, čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá, nebo
- b) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinna reklamaci či stížnost z části uznat a z části zamítnout; zákazníkovi nebo potenciálnímu zákazníkovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo
- c) v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinna reklamaci či stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.

5.4 Pověřená osoba Společnosti je povinna svoje rozhodnutí řádně odůvodnit.

5.5 Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost zákazníka/potenciálního zákazníka nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat zákazníkovi písemné vyjádření. Lhůta začne běžet den následující po dni obdržení stížnosti. Za den obdržení stížnosti se považuje den doručení stížnosti do prostor společnosti, den osobní návštěvy stěžovatele nebo telefonický hovor se stěžovatelem. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala zákazníka nebo potenciálního zákazníka k doplnění stížnosti či reklamace.

Tuto lhůtu je možné prodloužit jen v odůvodněných případech se souhlasem vedoucího útvaru. Pokud vyřizuje stížnost pověřená osoba, smí lhůtu překročit pouze se souhlasem obchodního vedení společnosti. S prodloužením lhůty a jeho důvody musí být stěžovatel vždy průkazně a včas (tj. před uplynutím 10denní lhůty) seznámen.

Lze využít variantu zrychleného vyřešení stížnosti do 5 pracovních dnů od podání stížnosti, tzn. postup přímého vyřízení.

5.6 V případě, že zákazník nebo potenciální zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán Společnosti, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, www.cnb.cz, případně podat žalobu na Společnost u příslušného soudu. Zákazník nebo potenciální zákazník je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je:

- V oblasti životního pojištění a spotřebitelského úvěru finanční arbitr => <http://www.finarbitr.cz>,
- U neživotního pojištění Česká obchodní inspekce nebo Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z. ú. => <http://www.coi.cz>; <https://www.ombudsman.cz>
- U pojistných smluv uzavřených online prostřednictvím Platformy pro řešení sporů online zřízené Evropskou komisí => <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS>

- Spotřebitelské spory z životního nebo neživotního pojištění mohou řešit i další subjekty pověřené Ministerstvem obchodu a průmyslu =>
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>