

**Reklamační řád Klikpojisteni.cz s.r.o. IČO 08682704 (dále jen Společnost) upravuje způsob komunikace klienta a Společnosti v případech, kdy klient podává Společnosti reklamaci.**

Kdy je možné reklamaci podat?

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

- nedodržela [obchodní podmínky](#),
- jednala v rozporu s obecně závaznými právními předpisy

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

### **Jaké jsou náležitosti reklamace?**

- 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

### **Jaké jsou způsoby dodání reklamace?**

- Doporučeným dopisem na adresu Společnosti: Sokolovská 371/1, 180 00 Praha 8
- Emailem na adresu [info@porovnej24.cz](mailto:info@porovnej24.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.

### **Jaká je 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.

## **Jaké jsou možnosti odvolání?**

Klient se může obrátit na:

- V případě životního pojištění a spotřebitelského úvěru na finančního arbitra na [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)
- Na Českou národní banku jako dozorující orgán na [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)
- V případě neživotního pojištění na kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven, [www.ombudsmancap.cz](http://www.ombudsmancap.cz)
- V případě energetiky na Energetický regulační úřad, [www.eru.cz](http://www.eru.cz)
- V případě jiných druhů pojištění a ostatních neuvedených případech na Českou obchodní inspekci, [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

Dále lze podat návrh na online platformu pro řešení sporů u Evropské komise, <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

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