

Od: WAGAS S.A., akciová společnost se sídlem ul. Rydygiera 15, 01-793 Varšava, Polsko, zapsaná v rejstříku podnikatelů Státního soudního rejstříku vedeného Obvodním soudem pro hlavní město Varšava XII, oddělením Státního soudního rejstříku, pod číslem KRS 0000409365, číslo NIP (DIČ) 107-00-00-135, REGON 015605020, se základním kapitálem ve výši 125 000 PLN, jednající jménem pojišťovny – Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft Liechtenstein AG, zaregistrována v Lichtenštejnském knížectví pod číslem FL-0002.191.766-9, se sídlem ve Vaduz (FL-9490), ulice Aeulestrasse 60)

INFORMAČNÍ DOKUMENT

V rámci plnění povinností vyplývajících ze zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění ve znění pozdějších předpisů, které jsou uloženy zprostředkovatelům pojištění, Vás tímto informujeme, že:

1. Pojišťovnou poskytující pojistné krytí se rozumí Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft Liechtenstein AG, zaregistrována v Lichtenštejnském knížectví pod číslem FL-0002.191.766-9, se sídlem ve Vaduz (FL-9490), ulice Aeulestrasse 60, s oprávněním vykonávat podnikatelskou činnost na území České republiky na základě Dohody o volném obchodu a Dohody o EHP (Evropský hospodářský prostor), a zastupuje její společnost WAGAS S.A. jakožto zástupce Pojišťovny. Společnost WAGAS S.A., jednající na základě plné moci udělené pojišťovnou Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft Liechtenstein AG, vykonává na území České republiky činnost spočívající ve zprostředkování pojistných produktů společnosti Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft Liechtenstein AG zaměřených proti vybraným zvláštním rizikům.
2. Společnost WAGAS S.A. podniká pod obchodní firmou „WAGAS S.A.“ a je zapsána jako pojišťovací zprostředkovatel v rejstříku pojišťovacích zprostředkovatelů vedeném polským úřadem pro dohled nad finančním trhem – Komisja Nadzoru Finansowego – pod číslem 11150656/A a dále je jako pojišťovací zprostředkovatel s domovským členským státem jiným, než je Česká republika, ve smyslu zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů zapsán v registru vedeném Českou národní bankou pod reg. č. 901751PZ-PL.
3. Zákazník, tj. osoba, která má zájem o uzavření pojistné smlouvy, pojistník či pojištěný, ať je jím fyzická osoba, právnická osoba nebo sdružení bez právní subjektivity, mohou podat stížnost; je-li zákazník spotřebitelem, může využít i mimosoudní řešení sporu, jak je uvedeno níže:
 - 3.1. Zákazník může podat stížnost týkající se služeb poskytovaných Pojišťovnou.
 - 3.2. Společnost WAGAS S.A. vyřizuje stížnosti adresované Pojišťovně, které se týkají pojištění, a stížnosti, které se netýkají pojištění poskytovaného Pojišťovnou.
 - 3.3. Pojišťovnou ve smyslu článku 3.2. se rozumí Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft Liechtenstein AG, zaregistrována v Lichtenštejnském knížectví pod číslem FL-0002.191.766-9, se sídlem ve Vaduz (FL-9490), ulice Aeulestrasse 60), s oprávněním vykonávat podnikatelskou činnost na území České republiky na základě Dohody o volném obchodu a Dohody o EHP (Evropský hospodářský prostor).
 - 3.4. Stížnosti mohou být podány:
 - a) písemně – osobně v sídle společnosti WAGAS S.A., ul. Rydygiera 15, 01-793 Varšava, Polsko, nebo mohou být zaslány poštou na uvedenou adresu, případně podány na jakékoli pobočce poskytující služby zákazníkům (spolupracující subjekt)
 - b) ústně – telefonicky na čísle (+420) 296 183 736 nebo osobně v sídle společnosti WAGAS S.A., případně na jakékoli pobočce poskytující služby zákazníkům (spolupracující subjekt)
 - c) elektronickou poštou – zasláním stížnosti e-mailem na adresu: complaints@wagas.eu
 - 3.5. Stížnosti podané ústně přijímají zaměstnanci společnosti WAGAS S.A. a budou zaznamenány v protokole o stížnosti, který je připojen jako příloha interního předpisu společnosti WAGAS S.A. o přijímání a vyřizování stížností. Výše uvedený interní předpis je k dispozici na adrese: www.wagas.eu. Zaznamenávají jsou rovněž telefonické hovory.
 - 3.6. Stížnost zaslání společnosti WAGAS S.A. poštou se považuje za podanou v okamžiku, kdy byla doručena společnosti WAGAS S.A.
 - 3.7. Stížnosti podané u spolupracujícího subjektu zašle dotčený subjekt bezodkladně společnosti WAGAS S.A. V takovém případě se za datum podání stížnosti zákazníkem považuje den, kdy ji zákazník podal u subjektu spolupracujícího se společností WAGAS S.A.
 - 3.8. Stížnost bude obsahovat:

- a) úplné údaje o zákazníkovi, tj. jméno a příjmení, případně název společnosti zákazníka, korespondenční adresu a telefonní číslo zákazníka, aby bylo možné zajistit účinné vyřízení stížnosti,
 - b) číslo pojistné smlouvy, pojistky nebo pojistného certifikátu nebo datum pojistné události a číslo nároku z uplatněné škody, již se stížnost týká,
 - c) pokud je zákazníkem podávajícím stížnost fyzická osoba, sdělení o tom, zda zákazník požaduje, aby mu byla odpověď na jeho stížnost zaslána e-mailem; v takovém případě je nutné uvést e-mailovou adresu,
 - d) sdělení o upřednostňované formě odpovědi,
 - e) podstata stížnosti – popis jakéhokoli druhu nespokojenosti s poskytnutými službami – a uvedení důvodu nespokojenosti spolu se stručným odůvodněním,
 - f) případně doplňující dokumentaci potvrzující důvody nespokojenosti.
- 3.9. Odpověď na stížnost bude poskytnuta bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 30 dní od jejího doručení. Výše uvedená lhůta je splněna, pokud byla odpověď před jejím uplynutím odeslána zákazníkovi.
- 3.10. Pokud vzhledem ke složitosti dané stížnosti nebude možné odpovědět ve lhůtě 30 dnů, společnost WAGAS S.A. bude – ve výše uvedené lhůtě – stěžovatele informovat o příčině prodlení a uvede skutečnosti, které je třeba objasnit pro vyřízení stížnosti, a předpokládané datum vyřízení stížnosti a podání odpovědi; doba pro podání odpovědi nicméně nesmí přesáhnout 56 dnů od dne doručení stížnosti.
- 3.11. Odpověď na stížnost bude učiněna: a) v písemné podobě, nebo b) na jiném trvalém nosiči, zejména elektronickou poštou. Je-li zákazníkem fyzická osoba, může být odpověď zaslána elektronickou poštou pouze na žádost zákazníka.
- 3.12. V případě nedodržení lhůt uvedených v odst. 3.9 a 3.10 se má za to, že stížnosti bylo vyhověno v souladu s vůlí stěžovatele.
- 3.13. Postup při vyřizování stížností se řídí zásadami čestného jednání, spolehlivosti, profesionality, objektivity a jednání v nejlepším zájmu zákazníka.
- 3.14. Pokud byl nárok vyplývající ze stížnosti odmítnut, může zákazník:
- 3.14.1. podat opravný prostředek proti stanovisku společnosti WAGAS S.A., který lze podat:
 - a) písemně – osobně v sídle společnosti WAGAS S.A ul. Rydygiera 15, 01-793 Varšava, Polsko, nebo zaslat poštou na uvedenou adresu,
 - b) elektronickou poštou na adresu: complaints@wagas.eu
 - 3.14.2. obrátit se se svou stížností na Českou národní banku (www.cnb.cz) jako orgán dohledu, nebo
 - 3.14.3. je-li zákazník spotřebitelem, podat návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu u České obchodní inspekce (www.coi.cz) jako subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, nebo
 - 3.14.4. podat žalobu k obecnému soudu v souladu s pravidly soudní příslušnosti.
4. Objektivní informace o nabízeném pojistném produktu jsou k dispozici v Informačním dokumentu o pojistném produktu (IPID).
5. Subjekt, jehož údaje jsou uvedeny v levém horním rohu tohoto dokumentu, je podnikatelem vykonávajícím činnost v oblasti zprostředkování pojištění, které je doplňkovou službou k jím dodávanému zboží nebo poskytované službě a splňuje požadavky výjimky z působnosti zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů ve smyslu § 3 odst. 2 tohoto zákona (dále jen: „Podnikatel“).
6. Podnikatel poskytuje služby přímo nebo na dálku. V případě služeb poskytovaných na dálku nevzniknou druhé smluvní straně, která je spotřebitelem, žádné dodatečné náklady v souvislosti s použitím nástrojů komunikace na dálku, avšak s tím, že pokud je smlouva uzavřena po telefonu, hradí druhá smluvní strana náklady na připojení podle sazebníku svého operátora, a pokud je smlouva uzavřena prostřednictvím pošty, hradí druhá smluvní strana poplatky v souladu se sazebníkem poštovních poplatků.
7. Jako odměnu za svou zprostředkovatelskou činnost pobírá Podnikatel od Pojišťovny odměnu v podobě provize. Pravidla pro úhradu odměny jsou stanovena ve smlouvě mezi Pojišťovnou, jednající prostřednictvím společnosti WAGAS S.A., a Podnikatelem.
8. Informace o základních charakteristikách a předmětu pojistné smlouvy, pravidla pro hrazení pojistného, náklady, podmínky a plnění vyplývající z pojistné smlouvy, doba, po kterou je závazná nabídka Pojišťovny, právo na odstoupení od pojistné smlouvy, minimální doba, na kterou lze pojistnou smlouvu uzavřít, právo na ukončení smlouvy výpovědí, existence garančního fondu, je-li předepsána, jazyk použitelný ve vztazích se zákazníkem, právo státu, kterým se řídí vztah mezi Podnikatelem a spotřebitelem před uzavřením smlouvy na dálku, a právo vztahující se na uzavření a plnění smlouvy a příslušnost soudů k rozhodování sporů souvisejících s pojistnou smlouvou jsou uvedeny v pojistné

smlouvě, ve všeobecných obchodních podmínkách a v informačním dokumentu o pojistném produktu, které se vztahují k dotčené pojistné smlouvě.

9. V případě pojistné smlouvy uzavřené na dálku nebo, je-li zákazník spotřebitel a smlouva byla uzavřena mimo obchodní prostory pojistitele, může zákazník od takové smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů podáním písemného oznámení o odstoupení ve lhůtě 14 dní ode dne, kdy byl informován o uzavření pojistné smlouvy nebo ode dne sdělení pojistných podmínek.
10. Jazykem použitelným ve vztahu mezi podnikatelem a druhou smluvní stranou v rozsahu působnosti pojistné smlouvy je český jazyk.
11. Prámem, kterým se řídí vztah mezi podnikatelem a zákazníkem před uzavřením smlouvy na dálku, a právem vztahujícím se na uzavření a plnění smlouvy je české právo.
12. Žalobu týkající se nároků z pojistné smlouvy lze podat k obecnému soudu podle pravidel soudní příslušnosti.