

Tato pravidla upravují práva a povinnosti Zákazníka a společnosti WAGAS S.A. (dále jen: WAGAS) spojené s podáváním, vyřizováním a odpovídáním na reklamacie, na základě požadavků platných předpisů týkajících se podávání stížností a reklamací.

## § 1 Podávání reklamací

1. WAGAS posuzuje reklamacie podávané Pojišťovně v rozsahu spojeném z poskytovanou pojistnou ochranou a reklamacie nahlašovány Zákazníky, týkající se služeb poskytovaných společností WAGAS, v rozsahu, který se nevztahuje na pojistnou ochranu zajišťovanou Pojišťovnou.
2. Pod pojmem „Pojišťovna“, zmíněným v bodu č. 1 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, která je oprávněna k podnikání na území České republiky na základě dohody o svobodném obchodu a společném trhu EHP (Evropský hospodářský prostor).
3. Pod pojmem „Zákazník“, zmíněným v bodu č. 1 se rozumí subjekt, který má zájem o pojistnou ochranu, pojištěného, pojistníka, zadavatele pojistné záruky, který je fyzickou či právní osobou nebo společností bez právní subjektivity.
4. Reklamacie zmíněné v bodu č. 1 lze podávat v podobě:
  - a. písemné - osobně v sídle společnosti WAGAS, ul. Rydygiera 15, 01-793 Varšava, Polsko, nebo prostřednictvím poštovní zásilky poslané na výše uvedenou adresu;
  - b. ústní - telefonicky pod číslem +420 296183732 nebo osobně v sídle společnosti WAGAS, či organizační jednotce obsluhující zákazníky společnosti WAGAS (spolupracující subjekt);
  - c. elektronické – na e-mailovou adresu: [complaints@wagas.eu](mailto:complaints@wagas.eu)
5. Reklamacie, která byla podána ústně se přijímá a následně ukládá do reklamačního protokolu, který tvoří přílohu č. 1 k těmto Pravidlům. Kromě toho jsou ukládány všechny telefonické rozhovory.
6. Reklamacie podána prostřednictvím pošty se považuje za podanou v okamžiku její doručení společnosti WAGAS.
7. Reklamacie podána subjektu spolupracujícímu se společností WAGAS by měla být tímto subjektem ihned předána společnosti WAGAS. V takovém případě se za datum podání reklamace Zákazníkem považuje den předání reklamace subjektu spolupracujícímu se společností WAGAS.
8. V případě, že subjekt, který spolupracuje se společností WAGAS obdrží od Zákazníka informaci ohledně toho, že by tento Zákazník chtěl podat reklamacii, je povinen ho informovat o možnosti podání reklamace v souladu s ustanoveními bodu 4. těchto Pravidel.
9. Reklamacie by měla obsahovat:
  - a. plné údaje Zákazníka, čili: jméno, příjmení nebo název Zákazníka, jeho doručovací adresu a telefonní číslo, nezbytné pro řádné vyřízení jeho reklamace;
  - b. č. pojistky/certifikátu lub nebo číslo a datum škody, na kterou se daná reklamacie vztahuje;
  - c. informaci, zda Zákazník, který je fyzickou osobou žádá o poskytnutí odpovědi v elektronické podobě; v takovém případě je nezbytné také uvedení e-mailové adresy;
  - d. informaci ohledně upřednostňované podoby odpovědi;
  - e. obsah reklamace – poskytnutí informace o nespokojenosti se službami – uvedení příčiny nespokojenosti, včetně krátkého odůvodnění;
  - f. v případě zapotřebí – dodatečnou dokumentaci pro potvrzení příčin nespokojenosti.

## § 2 Odpověď na reklamacii

1. Odpověď na reklamacii bude poskytnutá bez zbytečného prodlení, a to nejpozději ve lhůtě 56 dne od okamžiku doručení. Pro dodržení výše uvedené lhůty stačí posláním Zákazníkovi odpovědi ještě před její vypršením.
2. Odpověď na reklamacii bude poskytnutá v podobě:
  - a. papírové nebo
  - b. na jiném trvalém datovém nosiči, zejména prostřednictvím elektronické pošty. Pokud je Zákazník fyzickou osobou, odpověď v digitální podobě bude poskytnuta výhradně na jeho žádost.
3. V případě nedodržení lhůt uvedených v bodech 1 a 2 se reklamacie považuje za vyřízenou v souladu s požadavkem Zákazníka.
4. Reklamacie budou vyřizovány poctivě, profesionálně a nestranně, v souladu s nejlepším zájmem Zákazníka.

## § 3 Postup při podání odvolání

V případě odmítnutí nároků uvedených v reklamaci, má Zákazník možnost:

1. podat odvolání od obdrženého rozhodnutí přímo společnosti WAGAS; toto odvolání lze podat v podobě:
  - a. písemné - osobně v sídle společnosti WAGAS, ul. Rydygiera 15, 01-793 Varšava, Polsko nebo prostřednictvím poštovní zásilky poslané na výše uvedenou adresu;
  - b. elektronické – na e-mailovou adresu: [complaints@wagas.eu](mailto:complaints@wagas.eu)
2. Pokud je pojištěným spotřebitelem, prostřednictvím žádosti u České obchodní inspekce (ČOI):  
Česká obchodní inspekce  
Ústřední inspektorát – oddělení ADR  
Štěpánská 15  
120 00 Praha 2  
Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)  
Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)  
nebo

Zgodnie z ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, WAGAS jest zobowiązany do udziału w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów, które jest przeprowadzane przez Rzecznika Finansowego;

3. prostřednictvím žaloby podané u obecného soudu, místně příslušného pro dané řízení;
4. v případě sporů týkajících se smluv uzavíraných mezi společností WAGAS a spotřebiteli prostřednictvím internetové stránky nebo jiných elektronických prostředků, existuje možnost využití internetového systému pro vyřizování sporů - platformy ODR. V takovém případě musí spotřebitel vyplnit elektronický formulář stížnosti, dostupný na stránce <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

#### **§ 4 Závěrečná ustanovení**

1. Tato Pravidla jsou zpřístupněná na internetové stránce [www.wagas.eu](http://www.wagas.eu)
2. Klíčový obsah těchto Pravidel byl přidán do Všeobecných Pojistných Podmínek, které tvoří nedílnou součást pojistné smlouvy v případě každého pojistného programu obsluhovaného společností WAGAS.

Příloha č. 1

**Reklamační protokol**

.....  
Místo a datum podání reklamace

.....  
Jméno a příjmení Zákazníka

.....  
Bydliště / doručovací adresa Zákazníka

.....  
Telefonní číslo / e-mailová adresa Zákazníka

Podoba poskytnuté odpovědi: **písemná / e-mail\*** (\*nehodící se škrtněte)

.....  
Typ Zákazníka: Pojištěný, Pojistník, Poškozený apod.

.....  
Číslo pojistky / pojistné smlouvy

.....  
Číslo a datum škody

**Reklamace**

Předmětem reklamace je:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Způsob řešení záležitosti podle názoru Zákazníka – očekávání Zákazníka:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Příložená dokumentace:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

.....  
Datum a čitelný podpis osoby podávající reklamaci

.....  
Datum i podpis Zákazníka