

# REKLAMAČNÍ ŘÁD/STÍŽNOSTI

## 1. Úvod

Tento řád stanoví pravidla vyřizování reklamací a stížností společnosti Fabrika ads. s.r.o. se sídlem Pod Krejcárkem 975/2, Žižkov, 130 00 Praha 3, IČO: 4762347, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 252681

## 2. Doručení podání

Podání může být uplatněno následujícími způsoby:

- Osobně na adrese: Pod Krejcárkem 975/2, Žižkov, 130 00 Praha 3
- Telefonicky na tel. čísle: +420 [722 809 089](tel:722809089)
- E-mailem na e-mailové adrese: [info.yespojisteni.cz](mailto:info.yespojisteni.cz); [info@fabrika.cz](mailto:info@fabrika.cz)

## 3. Rozdíl mezi reklamací a stížností

Podání bude vždy posuzováno podle jeho obsahu, nikoli podle formálního označení. Rozdíl mezi reklamací a stížností je následující:

- Reklamacie představuje plnění práv z pojistné smlouvy (např. nesouhlas s jeho výší)
- Stížnost představuje nespokojenost s jakýmkoli jednáním společnosti Fabrika ads, s.r.o.

Stížnost/ reklamacie bude vyřízena do 30 dnů od data jejího obdržení společností. V případě složitějších případů může být lhůta pro vyřízení stížnosti/reklamacie prodloužena až na 60 dnů. V tomto případě je informován podávající do 30 dnů, že jeho stížnost/reklamacie bude vyřízena ve lhůtě dle věty předchozí.

## 4. Požadavky na Podání

### Identifikace Podatele

Aby mohlo být Podání řádně vyřízeno, je třeba uvést osobní údaje, které společnosti Fabrika ads, s.r.o. umožní provést identifikaci Podatele, zejména tedy jméno, příjmení a aktuální kontaktní informace.

### Předmět a obsah Podání

Podatel musí ve svém vlastním zájmu sdělit výstižnou formou co možná nejvíce podrobností o reklamovaném plnění či předmětu stížnosti. Podání by tedy mělo obsahovat:

- číslo pojistné smlouvy, ke které se vztahuje
- označení všech rozhodných skutečností pro posouzení
- podrobné zdůvodnění Vaší nespokojenosti či namítaného pochybení
- podklady, na základě kterých bude možné oprávněnost podání posoudit

## 5. Nedostatky Podání

a) Pokud Podání nebude obsahovat informace a podklady nezbytné k jeho řádnému a včasnému vyřízení, požádáme Vás o doplnění. Jestliže však taková doplnění neobdržíme tak, abychom mohli Podání včas vyřídit, zamítneme reklamaci či stížnost jako neoprávněnou.

b) Reklamace či stížnost bude zamítnuta jako neoprávněná i tehdy, pokud byla Podatelem podána opakovaně nebo v téže věci rozhodl soud, rozhodce, finančního arbitra, byl-li uzavřen smír či dohoda o narovnání anebo uplynula promlčecí doba.

## 6. Prostředky nápravy

V případě nespokojenosti s vyřízením Podání se může Podatel obrátit na tyto orgány:

- Samostatný zprostředkovatel Fabrika ads, s.r.o. se sídlem Pod Krejčárkem 975/2, Žižkov, 130 00 Praha 3, Česká republika, [www.yespojisteni.cz](http://www.yespojisteni.cz); [www.fabrika.cz](http://www.fabrika.cz)  
mail: [info@yespojisteni.cz](mailto:info@yespojisteni.cz), [info@fabrika.cz](mailto:info@fabrika.cz)  
ID datové schránky: 6hkkhk7
- Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03, Praha 1, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)  
mail: [podatelna@cnb.cz](mailto:podatelna@cnb.cz)  
ID datové schránky: bj6755e
- Mimosoudní řešení sporů řeší, s výjimkou sporů o životním pojištění, Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven, Elišky Krásnohorské 110 00, 110 00 Josefov, [www.ombudsmancap.cz](http://www.ombudsmancap.cz)  
mail: [kancelar@ombudsmancap.cz](mailto:kancelar@ombudsmancap.cz)  
ID datové schránky: i4ymwu8  
Pravomoci ombudsmana ČAP se nevztahují na:
  - spory ze zákonného pojištění zaměstnavatele proti škodám způsobeným pracovními úrazy nebo nemocemi z povolání
  - spory z pojištění odpovědnosti za provoz vozidla (tzv. povinná odpovědnost)
  - spory z pojištění občanskoprávní odpovědnosti
  - spory poškozených stran, které nejsou spotřebiteli
- Spory životního pojištění řeší Kancelář finančního arbitra, Legerova 69, 110 00 Praha 1 Nové Mesto  
mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)  
ID datové schránky: qr9ab9x
- Česká obchodní inspekce, Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, [www.coi.cz](http://www.coi.cz),  
mail: [podatelna@coi.cz](mailto:podatelna@coi.cz)  
ID datové schránky: p2fdz5j
- Řešení sporů on-line v EU na web stránkách: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>
- Žalobu lze podat u místně příslušného soudu v České republice



b) Dohled nad kvalitou poskytovaných služeb v oblasti neživotního pojištění vykonává Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

c) Orgánem alternativního řešení sporů v oblasti neživotního pojištění je Ombudsman ČAP, Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Josefov, Praha 1, [www.ombudsmancap.cz](http://www.ombudsmancap.cz)

d) Orgánem mimosoudního řešení sporů v oblasti životního pojištění je Kancelář finančního arbitra, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)