REKLAMAČNÍ ŘÁD A PRAVIDLA VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

společnosti **Fabrika ads s.r.o.**
pro internetový portál **pojisteniflotil.cz**

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád a pravidla vyřizování stížností upravují postup společnosti:

Fabrika ads s.r.o.
IČO: 04762347
se sídlem:
Pod Krejcárkem 975/2
130 00 Praha 3 – Žižkov

E-mail: **info@fabrika.cz**
Telefon: **+420 800 445 555**
Web: **www.pojisteniflotil.cz**

(dále jen „Společnost“)

při přijímání, evidenci a vyřizování stížností a reklamací klientů a dalších osob v souvislosti s distribucí pojištění a provozem internetového portálu **pojisteniflotil.cz**.

Společnost vykonává činnost samostatného zprostředkovatele pojištění podle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, a prostřednictvím portálu zprostředkovává pojistné produkty smluvních pojišťoven.

2. PODÁNÍ STÍŽNOSTI NEBO REKLAMACE

Stížnost nebo reklamaci lze podat následujícími způsoby:

E-mailem:
info@fabrika.cz

Písemně:
Fabrika ads s.r.o.
Pod Krejcárkem 975/2
130 00 Praha 3 – Žižkov

Datovou schránkou:
ID datové schránky: **6hkkhk7**

Pro případné dotazy k podání lze Společnost kontaktovat také telefonicky:

+420 800 445 555

3. STÍŽNOST A REKLAMACE

Stížnost

Stížností se rozumí podání vyjadřující nespokojenost s činností Společnosti při distribuci pojištění nebo při poskytování služeb souvisejících s provozem internetového portálu **pojisteniflotil.cz**.

Reklamace

Reklamací se rozumí uplatnění námitky nebo nesouhlasu týkajícího se konkrétního postupu Společnosti při zprostředkování pojištění.

Reklamací vůči Společnosti se nerozumí zejména nárok na pojistné plnění, oznámení pojistné události ani spor o výši nebo rozsah pojistného plnění. Tyto záležitosti řeší **příslušná pojišťovna**, se kterou byla pojistná smlouva uzavřena, v souladu s pojistnou smlouvou a příslušnými pojistnými podmínkami.

Každé podání bude posuzováno podle svého skutečného obsahu bez ohledu na to, jakým způsobem je podatelem označeno.

4. NÁLEŽITOSTI STÍŽNOSTI NEBO REKLAMACE

Aby mohla být stížnost nebo reklamace řádně posouzena a vyřízena, doporučuje se uvést zejména:

- jméno a příjmení, případně obchodní firmu podatele,
- kontaktní údaje,
- číslo pojistné smlouvy nebo číslo poptávky, pokud existuje,
- označení příslušné pojišťovny, pokud se podání vztahuje ke konkrétnímu pojistnému produktu nebo pojistné smlouvě,
- popis rozhodných skutečností a důvod stížnosti nebo reklamace,
- případné dokumenty nebo jiné podklady vztahující se k podání,
- požadovaný způsob vyřízení, je-li relevantní.

Pokud podání neobsahuje dostatečné údaje pro jeho posouzení, může Společnost podatele vyzvat k jejich doplnění.

5. VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI NEBO REKLAMACE

Společnost posoudí obsah podání a prověří skutečnosti nezbytné pro jeho řádné vyřízení.

Pokud se podání týká činnosti příslušné pojišťovny nebo jiné osoby a jeho vyřízení nespadá do působnosti Společnosti, bude podatel o této skutečnosti informován a případně mu bude sdělen další vhodný postup.

Je-li k vyřízení podání nezbytná součinnost příslušné pojišťovny nebo jiného smluvního partnera, je Společnost oprávněna si tuto součinnost vyžádat.

6. LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ

Společnost stížnost nebo reklamaci posoudí a vyřídí bez zbytečného odkladu.

Standardní lhůta pro vyřízení činí nejdéle **30 dnů ode dne doručení podání**.

Vyžaduje-li konkrétní případ rozsáhlejší šetření nebo součinnost příslušné pojišťovny či jiné třetí strany, může být tato lhůta přiměřeně prodloužena. O prodloužení lhůty a jeho důvodech bude podatel informován.

7. EVIDENCE STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ

Společnost vede evidenci přijatých stížností a reklamací v rozsahu nezbytném pro:

- řádné vyřízení jednotlivých podání,
- plnění právních povinností Společnosti,
- kontrolu kvality poskytovaných služeb,
- ochranu práv a oprávněných zájmů klientů a Společnosti.

Osobní údaje obsažené ve stížnostech a reklamacích jsou zpracovávány v souladu s příslušnými právními předpisy a dokumenty Společnosti upravujícími ochranu osobních údajů.

V případě dotazů týkajících se ochrany osobních údajů je možné kontaktovat:

dpo@fabrika.cz

8. DOHLEDOVÝ ORGÁN

Dohled nad činností Společnosti jako samostatného zprostředkovatele pojištění vykonává:

Česká národní banka
Na Příkopě 28
115 03 Praha 1

Web: www.cnb.cz
Datová schránka: **8tgaiej**

Není-li klient spokojen se způsobem vyřízení své stížnosti nebo reklamace, může se obrátit na Českou národní banku v rozsahu její dohledové působnosti.

9. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

Je-li klient spotřebitelem, může v případech stanovených právními předpisy využít možnost mimosoudního řešení spotřebitelského sporu prostřednictvím subjektu příslušného podle povahy konkrétního sporu.

Aktuální informace lze získat zejména prostřednictvím:

- České obchodní inspekce – **www.coi.cz**
- České národní banky – **www.cnb.cz**
- Finančního arbitra – **www.finarbitr.cz**

Příslušnost konkrétního subjektu mimosoudního řešení sporů se vždy posuzuje podle povahy konkrétního sporu a dotčeného pojistného produktu.

10. SOUDNÍ OCHRANA

Tímto Reklamačním řádem není dotčeno právo klienta nebo jiné osoby domáhat se ochrany svých práv soudní cestou.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád a pravidla vyřizování stížností jsou zveřejněny na internetovém portálu **pojisteniflotil.cz**.

Společnost je oprávněna tento dokument průběžně aktualizovat, zejména v návaznosti na změny právních předpisů, požadavků dozorových orgánů, rozsahu poskytovaných služeb nebo způsobu fungování internetového portálu.

Aktuální znění dokumentu bude vždy zveřejněno na internetovém portálu **pojisteniflotil.cz**.

Tento Reklamační řád a pravidla vyřizování stížností nabývají účinnosti dne **21. 9. 2026**.