

Reklamační řád společnosti IP trust, a.s.

Dovolte, abychom Vám poskytli informace, jak budeme postupovat v případě, že nebudete spokojeni s naším postupem při poskytování služeb a produktů a podáte reklamaci nebo stížnost. Pro zjednodušení budeme pro reklamaci i stížnost dále používat pouze slovo reklamační.

Reklamačním řádem upravujeme způsob naší vzájemné komunikace v případech, kdy se domníváte, že jsme nedodrželi podmínky sjednané ve smlouvě o produktu či službě, nebo že jsme nesplnili povinnosti plynoucí nám z příslušných právních předpisů.

Způsob podávání reklamační, forma reklamační, potvrzení o převzetí

Reklamaci můžete podat v ústní i písemné formě na našich obchodních místech a na lince +420 476 140 740, mailem na adrese most@iptrust.cz či prostřednictvím našich webových stránek: <http://www.iptrust.cz>.

Každou reklamaci evidujeme v našem systému samostatně.

Pokud to situace u reklamační podané osobně vyžaduje, potvrdíte svým podpisem úplnost a pravdivost záznamu o reklamační v tištěné podobě. Vyhotovíme pro Vás kopii záznamu o reklamační.

Přijetí reklamační podané telefonicky Vám potvrzujeme okamžikem přijetí hovoru. Při telefonickém podání a řešení reklamační mohou být hovory nahrávány.

Přijetí reklamační předané jinak než osobně nebo telefonicky Vám potvrdíme nejpozději 1 pracovní den po jejím přijetí.

Vždy Vás informujeme o tom, který útvar, resp. pracovník se Vaší reklamační zabývá.

Náklady na vyřízení Vaší reklamační neseme my.

Náležitosti reklamační

Ve své reklamační uveďte jméno a příjmení, rodné číslo nebo datum narození, adresu a číslo pojistné smlouvy, služby nebo číslo škodné události. Pokud jste podnikatel, uveďte obchodní firmu, IČO, adresu, číslo pojistné smlouvy, služby nebo číslo škodné události a jméno a příjmení jednající osoby. Pro operativní řešení reklamační uveďte také Vaše telefonické, popř. e-mailové spojení.

Uveďte prosím rovněž, čeho se reklamační týká, důležitá data, čísla, částky a Vámi navrhané řešení. Tyto informace přispějí k rychlejšímu řešení Vaší reklamační. Přiložte dokumenty, kterých se reklamační týká.

Lhůty k vyřízení reklamační

Reklamační vyřizujeme vždy co nejdříve. Maximální lhůta pro vyřízení reklamační je 30 kalendářních dnů od doručení Vaší reklamační nám. V průběhu vyřizování reklamační Vás můžeme kontaktovat se žádostí o doplnění nebo upřesnění některých informací. Doba, kterou potřebujeme pro doplnění údajů z Vaší strany, se do uvedené lhůty 30 kalendářních dnů nezapočítává.

Pokud nemůžeme reklamaci v této lhůtě vyřídit, informujeme Vás o důvodu a předpokládaném termínu vyřízení reklamační.

Kdo dále může řešit Vaší reklamační

Pokud i nadále nesouhlasíte s vyřízením reklamační, je možné obrátit se na Samostatný odbor ochrany spotřebitele České národní banky nebo v zákonem stanovených případech na Finančního arbitra České republiky.

Finanční arbitr je správním orgánem pro mimosoudní vyrovnávání sporů, jehož působnost je vymezena zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrování. Více informací naleznete na internetových stránkách www.finarbitr.cz.

Kontaktní údaje:

Finanční arbitr ČR Washingtonova 25 110 00 Praha 1 Tel.: +420 221 674 600 Fax: +420 221 674 666 e-mail: arbitr@finarbitr.cz

Česká národní banka však nerozhoduje o předmětu sporu, podáním se zabývá výhradně z hlediska, zda byly dodrženy právní předpisy, na které ČNB dohlíží.

Kontaktní údaje:

Česká národní banka

Samostatný odbor ochrany spotřebitele Na Příkopě 28 115 03 Praha 1 Tel: +420 224 414 359 Fax: +420 224 412 261 e-mail: spotrebitel@cnb.cz

Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 23.10.2013. Je zveřejněn na našich webových stránkách: <http://www.iptrust.cz>.

Sídlo společnosti: I.P. trust, a.s., Jaroslava Seiferta 2179, 434 01 Most

tel.: 476 206 801, fax: 476 206 802, email: most@iptrust.cz, web: www.iptrust.cz, IČ: 25004174.

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ústí n. Labem, oddíl B, vložka 819.

Společnost je zapsána v registru Ministerstva financí ČR pod č. 000006PM jako pojišťovací makléř a č. 000049PA jako pojišťovací agent.

Kancelář Teplice: Srbská 489, 415 01 Teplice, tel.: 417 562 152, tel./fax: 417 562 122, email: teplice@iptrust.cz.

Zastoupení Praha: Kolovratská 2/111, 110 00 Praha 10, tel./fax: 274 771 866, e-mail: praha@iptrust.cz