

Europ Assistance, s.r.o., so sídlom Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4, IČO: 25287851, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel C, vložka číslo 87094 (ďalej len „Poskytovateľ“) vydáva tento Reklamačný poriadok.

Tento Reklamačný poriadok bol spracovaný podľa ustanovení zákona číslo 89/2012 Zb., Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) a vzťahuje sa na služby, pri ktorých sú v lehote na uplatnenie práv z chybného plnenia uplatňované práva z chybného plnenia (ďalej len „Reklamácia“).

Predmetom reklamácie môže byť rozsah, cena a kvalita všetkých služieb, ktoré poskytuje ako konečný dodávateľ, a to v prípade, že:

- služba nebola poskytnutá v dohodnutom rozsahu či kvalite,
- služba nebola poskytnutá v kvalite zodpovedajúcej príslušným predpisom,
- za poskytnutú službu nebola účtovaná cena zodpovedajúca cenovým dohodám.

Reklamáciu je možné uplatniť:

- písomne na adrese Europ Assistance, s.r.o., Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4,
- e-mailom na adrese podnety@europ-assistance.cz,
- faxom na čísle +420 221 586 102,
- telefonicky na čísle +420 221 586 658,
- osobne v sídle Europ Assistance, s.r.o., Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4, a to každý pracovný deň medzi 9.00 – 17.00 hod.

Pri inak doručených podaniach (doručené na prípadné ostatné adresy Poskytovateľa, na ďalšie telefónne či faxové čísla Poskytovateľa alebo jeho zamestnancov, alebo na ďalšie e-mailové adresy Poskytovateľa alebo jeho zamestnancov) nemôže Poskytovateľ garantovať dodržanie lehôt a postupov stanovených pre vybavenie podania, napriek tomu však na zachovanie lehôt a postupov pre vybavenie vynaloží maximálne úsilie.

Reklamácia má obsahovať najmä nasledujúce informácie:

- Meno a priezvisko reklamujúceho, u podnikateľov obchodná firma a IČO.
- Označenie služby, ktorá je reklamovaná.
- Dátum alebo čas, keď nastala skutočnosť, ktorá reklamáciu podmieňuje.
- Skutočností, v ktorých reklamujúci spozoruje nesprávny postup Poskytovateľa.
- Opis nárokov, ktorých sa reklamujúci domáha a aké má požiadavky na Poskytovateľa.
- Dátum a podpis, pokiaľ je reklamácia podaná písomne.

Reklamáciu je potrebné vždy doložiť dokladom, ktorý jednoznačne identifikuje reklamovanú službu (napr. výpis z účtu, účtenka k príslušnej transakcii, doklad o hotovostnej operácii a pod.) a dokladajúcim oprávnenosť reklamácie. V prípade, že sa reklamácia vzťahuje na kvalitu poskytovaných služieb, ich rozsah či napr. nedodržanie zmluvných podmienok, je reklamáciu potrebné doložiť presným popisom reklamácie vr. prípadných časových údajov a uvedenia ďalších nezrovnalostí. V prípade, že ide o reklamáciu transakcie kreditnou kartou, je potrebné reklamáciu doplniť o informácie o uskutočnenej transakcii, ako je dátum a približný čas vykonania transakcie a dátum zaúčtovania. Samotný výpis nie je podmienkou.

Poskytovateľ je oprávnený požadovať predloženie ďalších dokladov a poskytnutie ďalších informácií podstatných pre vybavenie reklamácie.

V prípade, že podaná Reklamácia neobsahuje všetky potrebné informácie, vyzve Poskytovateľ reklamujúceho na doplnenie či spresnenie podania v primeranej lehote, spolu s upozornením, že pokiaľ tak reklamujúci neurobí, bude Reklamácia zamietnutá ako neoprávnená.

Poskytovateľ odporúča reklamáciu uplatniť bez zbytočného odkladu. Neskoršie podanie reklamácie sťažuje možnosti rýchleho a jednoduchého prešetrenia.

Poskytovateľ reklamujúcemu písomne potvrdí prijatie reklamácie.

Reklamácia bude Poskytovateľom vybavená bez zbytočného zdržania, najneskôr do 30 dní od prijatia reklamácie.

Oznámenie o vybavení reklamácie bude reklamujúcemu doručené písomne, a to komunikačným kanálom, ktorým bola Reklamácia doručená, pokiaľ si reklamujúci nezvolí inú možnosť.

Náklady na vybavenie Reklamácie nesie Poskytovateľ. Právo Poskytovateľa na náhradu škody v prípade neoprávnenej Reklamácie tým nie je dotknuté.

Poskytovateľ môže tento Reklamačný poriadok zmeniť. Poskytovateľ zverejní aktuálnu verziu Reklamačného poriadku na internetových stránkach www.europ-assistance.cz najneskôr v deň účinnosti.

Tento reklamačný poriadok je účinný od 1. januára 2014.