

Europ Assistance, s.r.o. sídlem Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4, IČ: 25287851, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka číslo 87094 (dále jen „Poskytovatel“) vydává tento Reklamační řád.

Tento Reklamační řád byl zpracován podle ustanovení zákona číslo 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“) a vztahuje se na služby, u něhož jsou ve lhůtě k uplatnění práv z vadného plnění uplatňována práva z vadného plnění (dále jen „Reklamace“).

Předmětem reklamační může být rozsah, cena a kvalita všech služeb, které poskytuje jako konečný dodavatel, a to v případě, že:

- služba nebyla poskytnuta v dohodnutém rozsahu či kvalitě,
- služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným předpisům,
- za poskytnutou službu nebyla účtována cena odpovídající cenovým ujednáním.

Reklamací je možné uplatnit

- písemně na adresu Europ Assistance, s.r.o., Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4
- e-mailem na adresu podnety@europ-assistance.cz
- faxem na číslo +420 221 586 102
- telefonicky na čísle +420 221 586 658
- osobně v sídle Europ Assistance, s.r.o., Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4, a to každý pracovní den mezi 9.00 – 17.00 hod.

U jinak doručených podání (doručená na případné ostatní adresy Poskytovatele, na další telefonní či faxová čísla Poskytovatele nebo jeho zaměstnanců, nebo na další e-mailové adresy Poskytovatele nebo jeho zaměstnanců) nemůže Poskytovatel garantovat dodržení lhůt a postupů stanovených pro vyřízení podání, přesto však k zachování lhůt a postupů pro vyřízení vynaloží maximální úsilí.

Reklamační má obsahovat zejména následující informace:

- Jméno a příjmení reklamujícího, u podnikatelů obchodní firma a IČ
- Označení služby, která je reklamována.
- Datum či dobu, kdy nastala skutečnost, která reklamaci podmiňuje.
- Skutečnosti, v nichž reklamující spatřuje nesprávný postup Poskytovatele
- Popis nároků, kterých se reklamující domáhá a jaké má požadavky na Poskytovatele
- Datum a podpis, pokud je reklamační podána písemně

Reklamací je třeba vždy doložit dokladem, který jednoznačně identifikuje reklamovanou službu (např. výpis z účtu, účtenka k příslušné transakci, doklad o hotovostní operaci apod.) a dokládající oprávněnost reklamační. V případě, že se reklamační vztahuje na kvalitu poskytovaných služeb, jejich rozsah či např. nedodržení smluvených podmínek, je reklamaci třeba doložit přesným popisem reklamační vč. případných časových údajů a uvedení dalších nesrovnalostí. V případě, že se jedná o reklamační transakce kreditní kartou, je potřeba reklamaci doplnit o informace o provedené transakci, jako je datum a přibližný čas provedené transakce a datum zaúčtování. Samotný výpis není podmínkou.

Poskytovatel je oprávněn požadovat předložení dalších dokladů a poskytnutí dalších informací podstatných k vyřízení reklamační.

V případě, že podaná Reklamační neobsahuje všechny potřebné informace, vyzve Poskytovatel reklamujícího k doplnění či upřesnění podání v přiměřené lhůtě, spolu s upozorněním, že pokud tak reklamující neučiní, bude Reklamační zamítnuta jako neoprávněná.

Poskytovatel doporučuje reklamací uplatnit bez zbytečného odkladu. Pozdější podání reklamační stěžuje možnosti rychlého a snadného prošetření.

Poskytovatel reklamujícímu písemně potvrdí přijetí reklamační.

Reklamační bude Poskytovatelem vyřízena bez zbytečného prodlení, nejdéle do 30 dnů od obdržení reklamační.

Oznámení o vyřízení reklamace bude reklamujícímu doručena písemně, a to komunikačním kanálem, jímž byla Reklamace doručena, pokud si reklamující nezvolí jinou možnost.

Náklady na vyřízení Reklamace nese Poskytovatel. Právo Poskytovatele na náhradu škody v případě neoprávněné Reklamace tím není dotčeno.

Poskytovatel může tento Reklamační řád změnit. Poskytovatel zveřejní aktuální verzi Reklamačního řádu na internetových stránkách [www.europ-assistance.cz](http://www.europ-assistance.cz) nejpozději v den účinnosti.

**Tento reklamační řád je účinný od 1. ledna 2014.**