



BRÁNÍME SLUŠNÉ

Řešení stížností a sporů

Děláme vše pro to, abyste byli s našimi službami spokojeni. Pokud však přesto máte k našim službám výhrady, neváhejte se prosím na nás obrátit v případě Vašich **stížností a podnětů**.

Vaši stížnost můžete podat:

- **Elektronicky** prostřednictvím e-mailu: stiznosti@das.cz
Podání e-mailem je nejrychlejší forma kontaktu. Vaši stížnost bude vyřizovat **útvár firemního právníka a compliance**, zastoupený Mgr. Petrem Čepou. Uvedený útvár se začne stížnosti ihned věnovat, potvrdí přijetí stížnosti, popř. Vás bude kontaktovat ohledně doplnění dalších informací ke stížnosti nebo k doplnění nezbytných podkladů.
- **Telefonicky** na lince Call Centra: 267 990 711 (všední dny 8-18 hod.)
- **Písemně** na adresu:
D.A.S. Rechtsschutz AG, pobočka pro ČR
útvár firemního právníka a compliance
Vyskočilova 1481/4
140 00 Praha 4 - Michle
- **Osobně** na centrále nebo kterékoli naší pobočce po celé České republice. Přehled našich poboček s adresou je uveden na našich [webových stránkách](#).

K tomu, abychom mohli Vaši stížnost rychle, důkladně a efektivně vyřídit, uveďte prosím do textu:

Vaše jméno, příjmení, datum narození, adresu, emailovou adresu nebo telefon, popř. název firmy, IČO, číslo pojistné smlouvy nebo číslo pojistné události a popis stížnosti.

Ke stížnosti prosím přiložte příslušné podklady tak, abychom mohli celou stížnost řádně a odpovědně prošetřit. Jestliže je podání stížnosti učiněno v zastoupení, připojte plnou moc.

O přijetí stížnosti Vás budeme neprodleně informovat a stejně tak o postupu při vyřízení stížnosti. Vaše stížnost bude vyřízena do 30 dnů od jejího přijetí naší společností. V případě, že není možné stížnost v této lhůtě vyřídit, budete o této skutečnosti písemně informováni.

Pokud nebudete spokojeni s vyřízením Vaší stížnosti, můžete se obrátit na:

- **Českou národní banku**, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, IČO: 48136450, tel. 224 411 111, zelená linka 800 160 170, email: info@cnb.cz, která je orgánem dohledu v pojišťovnictví v České republice;
- **Österreichische Finanzmarktaufsicht (FMA)**, který je orgánem dohledu v pojišťovnictví v Rakousku, www.fma.gv.at;
- **Českou obchodní inspekci**, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČO: 00020869, tel. 296 366 360, ID datové schránky: x7cab34, www.coi.cz, která je subjektem zajišťujícím mimosoudní řešení spotřebitelských sporů;

- **Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú.**, se sídlem Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Josefov, Praha 1, IČO: 07462425, tel. 602 273 096, ID datové schránky: i4ymwu8, email: kancelar@ombudsmancap.cz, www.ombudsmancap.cz, která je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů souvisejících s neživotním pojištěním.

Případné spory z pojištění mohou být také řešeny **soudně nebo prostřednictvím rozhodčího řízení**, požádáte-li o uzavření rozhodčí smlouvy.

Vzájemné spory je rovněž možné řešit pomocí **expertního řízení**.

Děkujeme za spolupráci v rámci vyřizování stížností, která nám velmi pomůže k tomu, abychom mohli poskytovat všem našim zákazníkům pojištění a služby ve vysoké kvalitě.

Přejeme příjemný den

D.A.S. Rechtsschutz AG, pobočka pro ČR

D.A.S. Rechtsschutz AG

se sídlem ve Vídni, obchodní adresa Hernalser Gürtel 17, A-1170 Vídeň, Rakousko, číslo zápisu v obchodním rejstříku u Obchodního soudu ve Vídni: FN 53574 k,

provozující pojišťovací činnost v České republice prostřednictvím pobočky (organizační složka)

D.A.S. Rechtsschutz AG, pobočka pro ČR

se sídlem Vyskočilova 1481/4, Michle, 140 00 Praha 4, IČO: 03450872, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. A 76832; tel.: 267 990 711, e-mail: info@das.cz