

Způsob vyřizování stížností a sporů

Děláme vše pro to, abyste byli s našimi službami spokojeni. Pokud však přesto máte k našim službám výhrady, své stížnosti můžete podat:

- **Elektronicky** prostřednictvím e-mailu: stiznosti@das.cz;
- **Datovou schránkou** prostřednictvím datové zprávy – ID datové schránky: **rkzqq2m**;
- **Telefonicky** na lince Call Centra: 267 990 711 (všední dny 8-18 hod.);
- **Písemně na adresu:**
 - D.A.S. právní ochrana, pobočka ERGO Versicherung Aktiengesellschaft pro ČR
 - oddělení Právní agendy a compliance
 - Vyskočilova 1481/4
 - 140 00 Praha 4 - Michle
- **Osobně** na výše uvedené adrese nebo kterékoli naší pobočce po celé České republice. Přehled našich poboček s adresou je uveden na našich [webových stránkách](#).

Řešením stížností je pověřeno oddělení **Právní agendy a compliance**. Oddělení je podřízeno přímo **generální ředitelce**, čímž je zajištěno objektivní a nezávislé šetření stížností.

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.

Se svými stížnostmi se můžete rovněž obrátit na:

- **Českou národní banku**, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, zelená linka 800 160 170, e-mail: 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**, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, www.coi.cz, která je subjektem zajišťujícím mimosoudní řešení spotřebitelských sporů;
- **Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú.**, Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Josefov, Praha 1, e-mail: kancelar@ombudsmancap.cz, www.ombudsmancap.cz, která je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů souvisejících s neživotním pojištěním.

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

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

ERGO Versicherung Aktiengesellschaft

se sídlem ERGO Center Businesspark Marximum / Objekt 3, Modecenterstraße 17, 1110 Vídeň, Rakouská republika, číslo zápisu v obchodním rejstříku u Obchodního soudu ve Vídni: FN 101528 g, v České republice jednajícím prostřednictvím odštěpného závodu

D.A.S. právní ochrana, pobočka ERGO Versicherung Aktiengesellschaft pro ČR

se sídlem Vyskočilova 1481/4, Michle, 140 00 Praha 4, IČO: 03450872, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 76832