

## 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](mailto:stiznosti@das.cz)
- **Telefonicky** na lince Call Centra: 267 990 711 (všední dny 8-18 hod.)
- **On-line formulářem** „Podnět ke změně“ uvedený na této stránce [Podněty a zpětná vazba | Generali Česká pojišťovna](#)
- **Písemně na adresu:**  
Generali Česká pojišťovna a.s.  
produkt Právní ochrana D.A.S.  
Vyskočilova 1481/4  
140 00 Praha 4
- **Osobně** prostřednictvím pojišťovacího zprostředkovatele.

O přijetí stížnosti Vás budeme neprodleně informovat a stejně tak o postupu při vyřízení stížnosti. Vaše stížnost bude vyřízena **do 30 kalendářních 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](mailto:info@cnb.cz), která je orgánem dohledu v pojištnictví v České republice;
- **Českou obchodní inspekci**, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, [www.coi.cz](http://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](mailto:kancelar@ombudsmancap.cz), [www.ombudsmancap.cz](http://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**.