



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](mailto:stiznosti@das.cz)

Podání e-mailem je nejrychlejší forma kontaktu. Vaši stížnost bude vyřizovat **útvár firemního právníka a compliance**, zastoupený Mgr. Tomášem Smolíkem. 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, Michle, 140 00 Praha 4

**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 kontaktovat na:**

• *Českou národní banku*, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, IČO: 481 36 450, tel. č. +420 224 411 111, fax. č. +420 224 412 404, zelená linka 800 160 170, email: [info@cnb.cz](mailto: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](http://www.fma.gv.at);

• *Českou obchodní inspekci*, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČO: 00020869, tel. č. +420 296 366 360, fax. č. +420 296 366 236, ID datové schránky: x7cab34, [www.coi.cz](http://www.coi.cz), která je subjektem zajišťujícím mimosoudní řešení spotřebitelských sporů;



BRÁNÍME SLUŠNÉ

• *Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú.*, se sídlem Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Josefov, Praha 1, IČO: 07462425, tel. č. +420 602 273 096, ID datové schránky: i4ymwu8, email: kancelar@ombudsmancap.cz, <https://www.ombudsmancap.cz/>, která je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů souvisejících s neživotním pojištěním;

• *Veřejného ochránce práv*, se sídlem Údolní 39, 602 00 Brno, tel. (+420) 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), ID datové schránky: jz5adky, telefon – ústředna: 542 542 111

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 pojistné produkty 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](mailto:info@das.cz)