



BRÁNÍME SLUŠNÉ

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

267 990 711 | info@das.cz

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 JUDr. Radoslavou Musilovou. 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. V případě, je – li 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, pokud bude nezbytné detailnější prošetření a zpracování stížnosti nebo doložení dalších podkladů a zpracování stížnosti by bylo po této lhůtě, budeme Vás neprodleně informovat.

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: F53574 k,
provazující 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,
zastoupena: vedoucí pobočky Mgr. Jitkou Chizzola

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, která je orgánem dohledu v pojišťovnictví v České republice;
- *Kancelář finančního arbitra*, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, IČO: 72546522, tel. č. +420 257 042 070, email: arbitr@finarbitr.cz; finanční arbitr je státem zřízený mimosoudní orgán příslušný k rozhodování některých sporů na finančním trhu;
- *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. č. +420 296 366 360, fax. č. +420 296 366 236, ID datové schránky: x7cab34, www.coi.cz, která je subjektem zajišťujícím mimosoudní řešení spotřebitelských sporů;
- *Veřejného ochránce práv*, se sídlem Údolní 39, 602 00 Brno, tel. (+420) 542 542 888, e-mail: 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 pojištění produkty a služby ve vysoké kvalitě.

Přejeme příjemný den

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

Vyskočilova 1481/4,
Michle, 140 00 Praha 4