



Váš názor nás zajímá

Bez ohledu na to jestli si chcete stěžovat, reklamovat naše služby nebo máte návrh na jejich zlepšení – Váš názor nás zajímá.

Pokud vše proběhlo podle Vašich představ a máte chuť nás pochválit – budeme velmi rádi když nám věnujete čas, abychom věděli, kterým směrem máme pokračovat.

Naše kontaktní údaje

- E-mail reklamace@axa-assistance.cz
- Telefonní číslo [+420 272 099 911](tel:+420272099911)
- Naše adresa pro zaslání požadavku v listinné podobě: AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o., Office Park Nová Karolina, 28. října 3348/65, 702 00 Ostrava, Česká republika
- Můžete nás také kontaktovat na našich sociálních sítích. V takovém případě naši komunikaci přesměrujeme na jinou formu, abychom ochránili Vaše osobní údaje.

Lhůty

Váš podnět se snažíme vyřídit co nejdříve, nejpozději do 30 dnů od jeho přijetí.

O delší době šetření bude zákazník informován. Například pokud nebude možné vyřídit stížnost ve standardní lhůtě z důvodu složitosti případu, a my budeme potřebovat více času na jeho zpracování.

Závěrečná ustanovení

Pokud je klient podávající reklamaci spotřebitelem, může v případě nespokojenosti s řešením své reklamace kontaktovat příslušný správní orgán pro tzv. mimosoudní řešení sporů. Tímto správním orgánem jsou:

- Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú., Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1, <http://www.ombudsmancap.cz>
- Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, <http://www.coi.cz>
- Jiné pověřené subjekty, jejich seznam vede dle zákona Ministerstvo průmyslu a obchodu

Pokud jste s námi jako spotřebitelé uzavřeli pojistnou smlouvu on-line, můžete rovněž využít platformu pro řešení sporů on-line provozovanou Evropskou komisí, na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Se stížností je možné obrátit se také na Českou národní banku se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, která vykonává dohled v pojišťovnictví.

Podáním stížnosti nebo reklamace nepřicházíte o své právo obrátit se na soud.