

Reklama ný poriadok Wüstenrot pois ovne, a.s.

Reklama ný poriadok vydáva Wüstenrot pois ov a a.s., zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I pod . Sa 757/B, I O: 31383408, (alej len s/WP%o

I. Úvodné ustanovenia

1. Reklama ný poriadok upravuje právne vz ahy, ktoré vznikli alebo vzniknú v súvislosti s poskytovaním slu0ieb WP klientom, najmä postupy a lehoty vybavovania s a0nosti a úhrady nákladov spojených s reklama ným konaním.
2. S a0nos je podanie klienta, zástupcu WP alebo zamestnanca, ktorým vyjadruje pois ovni svoju nespokojnos v súvislosti so svojou zmluvou alebo slu0bami jemu poskytovanými. S a0nos ou sa rozumie i s a0nos na poruzenie povinností finan ného sprostredkovania pod a zákona .186/2009 Z. z. o finan nom sprostredkovaní a finan nom poradenstve v znení neskorších predpisov (alej len s/a0kon o FS%o. Zo s a0nosti musí by zrejmé, komu je s a0nos adresovaná, presný opis skuto ností, z ktorých vyplynie dôvod jeho nespokojnosti a oho sa klient domáha. Klient je povinný uvies pravdivé, ur ité a zrozumite né údaje. K s a0nosti je nevyhnutné pripoji vzetky dôkazy, ktoré vo svojom podaní uvádza.
3. Klient je fyzická alebo právnická osoba, ktorej bola predlo0ená ponuka na uzavretie poistného zmluvného vz ahu s WP (potenciálny klient), ktorá je v poistnom zmluvnom vz ahu s WP alebo ktorá bola v minulosti v poistnom zmluvnom vz ahu s WP. Klientom je pre ú ely tohto základného dokumentu i pozkodená osoba a oprávnená osoba pre prípad smrti, prípadne iná fyzická alebo právnická osoba, ktorá sa domáha nápravy alebo upozor uje na nedostatky v súvislosti s I. I. bod 2. tohto reklama ného poriadku.

II. Zásady prijímania a postupy vybavovania s a0nos

1. Klient mô0e poda s a0nos :
 - a) písomne na adresu ústredia Wüstenrot pois ovne, a.s. alebo osobne na ktoromko vek z obchodných zastúpení, na ktorých je mo0né prijatie s a0nosti,
 - b) faxom,
 - c) elektronickou poztou na e-mailovú adresu infopoistovna@wuestenrot.sk,
 - d) telefonicky na telefónnom ísle: + 421 850 60 60 60, pri volaniach zo zahrani ia na telefónnom ísle + 421 2 33 06 88 00, kedy príde k automatickému zaznamenaniu telefonického hovoru prostredníctvom informa ných technológií.

III. Reklama né konanie

1. Reklama né konanie za ína doru ením s a0nosti klientom spôsobom uvedeným v lánku II. tohto reklama ného poriadku. Za de doru enia s a0nosti sa pova0uje u poztových zásielok - de doru enia s a0nosti do podate ne sídla WP (pe iatka . dátum dozlej pozty); pri doru ení faxom . de doru enia faxovej správy na ústredie WP, pri osobnom doru ení . dátum na kópii reklamácie oprávnenej osoby, ktorým potvrdí zástupca WP prevzatie s a0nosti. Zástupca WP je povinný prevzatú s a0nos bezodkladne zasla e-mailom na adresu: infopoistovna@wuestenrot.sk; pri doru ení

elektronickou poštou . de doru enia elektronickej poštovej správy, telefonicky . de prijatia a zaznamenania tel. hovoru.

2. V prípade, ak so s a0nosti nie sú zrejmé skutkové okolnosti, prípadne je to potrebné z iných dôvodov, WP vyzve s a0ovate a na doplnenie podania, prípadne iný spôsob poskytnutia sú innosti. Výzva WP musí by písomná s uvedenou lehotou na doplnenie alebo opravu alebo na poskytnutie sú innosti, ktorá nesmie by kratzia ako 10 pracovných dní odo d a doru enia výzvy. Sú as ou výzvy je aj pou enie, 0e v prípade neposkytnutia po0adovanej sú innosti v uvedenej lehote, bude WP vychádza zo skuto ností preukázaných ku d u vybavenia s a0nosti.
3. WP rozhodne o oprávnenosti s a0nosti do 30 kalendárnych dní odo d a jej doru enia. V odôvodnených prípadoch, najmä ak vybavenie závisí od vyjadrenia tretej osoby, je mo0né lehotu pod a prvej vety pred 0i najviac na 60 dní odo d a doru enia s a0nosti. Dôvody pred 0enia lehoty WP oznámi s a0ovate ovi v písomnej forme do 30 dní odo d a doru enia s a0nosti.
4. Výsledok prezetrenia s a0nosti sa oznámi s a0ovate ovi písomne. V prípade, ak sa zistila opodstatnenos s a0nosti, uvedú sa v oznámení aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov.

IV. Náklady spojené s vybavovaním s a0nosti

1. Ak nie je v tomto reklama nom poriadku uvedené inak, náklady spojené s vybavovaním s a0nosti bez oh adu na to, i je s a0nos oprávnená alebo nie, uhrádza WP.

V. Závere né ustanovenia

1. Právne vz ahy medzi WP a s a0ovate om výslovne neupravené týmto reklama ným poriadkom, sa riadia prísluznými ustanoveniami jednotlivých zmlúv uzavretými medzi WP a klientom, vzeobecnými poistnými podmienkami, osobitnými poistnými podmienkami a právnymi predpismi platnými na území SR.
2. WP je oprávnená tento reklama ný poriadok jednostranne meni alebo dop a . WP zverejnení aktuálne znenie reklama ného poriadku na vzetkých obchodných miestach WP a internetovej stránke WP www.wuestenrot.sk.
3. Právne vz ahy, ktoré sa riadili ktorýmko vek pôvodným reklama ným poriadkom, alebo boli upravené iným spôsobom, sa odo d a ú innosti tohto reklama ného poriadku riadia výlu ne týmto reklama ným poriadkom.
4. Tento reklama ný poriadok nadobúda ú innos 1.11.2015.