Vyřizování podnětů, reklamací a stížností zákazníků GTS Alive Services

1. Úvod

Vážíme si zpětné vazby našich zákazníků. Pokud nejste spokojeni se službou, způsobem sjednání pojištění, průběhem komunikace, informacemi poskytnutými při sjednání pojištění nebo máte jiný podnět ke zlepšení našich služeb, můžete se na nás obrátit způsobem uvedeným níže.

GTS Alive Services s.r.o. vystupuje při distribuci pojištění jako vázaný zástupce pojišťovny UNIQA pojišťovna, a.s. Tento postup se vztahuje také na zákazníky, kteří si pojištění sjednají prostřednictvím online kalkulačky nebo jiného online prostředí provozovaného či zajišťovaného GTS Alive Services.

Reklamace, stížnosti a podněty týkající se samotné pojistné smlouvy, pojistného krytí, pojistného plnění, likvidace pojistné události, výkladu pojistných podmínek nebo práv a povinností z pojištění se řídí příslušnými pojistnými podmínkami, zejména všeobecnými pojistnými podmínkami, smluvní dokumentací k danému pojištění a postupem UNIQA pojišťovny pro vyřizování podnětů, reklamací a stížností.

Tento postup nenahrazuje pojistné podmínky, smluvní dokumentaci ani reklamační nebo stížnostní postup UNIQA pojišťovny. Jeho účelem je upravit postup GTS Alive Services při přijímání, evidenci a vyřizování podnětů, reklamací a stížností, které souvisejí s činností GTS Alive Services jako vázaného zástupce UNIQA pojišťovny a s technickým nebo administrativním zajištěním sjednání pojištění.

2. Na co se tento postup vztahuje

Tento postup se vztahuje zejména na podněty, reklamace a stížnosti týkající se:

- sjednání pojištění prostřednictvím GTS Alive Services;
- fungování online kalkulačky nebo online sjednávacího procesu;
- komunikace se zákazníkem při nabídce, sjednání nebo správě pojištění;
- předání informací před sjednáním pojištění;
- technických nebo administrativních potíží při sjednání pojištění;
- platebního procesu, pokud jej technicky zajišťuje GTS Alive Services;

- reklamace plateb provedených prostřednictvím online kalkulačky nebo jiného platebního prostředí provozovaného či zajišťovaného GTS Alive Services, včetně případného vrácení peněz zákazníkovi a řešení zpětného zúčtování plateb, zejména chargebacků;
- postupu GTS Alive Services jako vázaného zástupce UNIQA pojišťovny.

Pokud se podání týká oblasti, kterou je oprávněna řešit přímo UNIQA pojišťovna, zejména pojistné smlouvy, pojistných podmínek, pojistné události, rozsahu pojistného krytí nebo pojistného plnění, GTS Alive Services jej předá k vyřízení UNIQA pojišťovně nebo zákazníkovi poskytne potřebnou součinnost pro jeho uplatnění u UNIQA pojišťovny.

3. Jak můžete podnět, reklamaci nebo stížnost podat

Podnět, reklamaci nebo stížnost můžete podat těmito způsoby:

- e-mailem na adresu: pojisteni@gtsalive.com;
- písemně na adresu: GTS Alive Services s.r.o., Na Maninách 1092/20, Holešovice, 170 00 Praha 7
- prostřednictvím online kontaktního formuláře **zde**;
- telefonicky na čísle: +420 222 333.

Podání můžete učinit také přímo u UNIQA pojišťovny postupem zveřejněným na jejích webových stránkách. To je vhodné zejména v případech, kdy se podání týká samotné pojistné smlouvy, pojistného plnění, likvidace pojistné události nebo výkladu pojistných podmínek.

4. Co by mělo podání obsahovat

Abychom mohli podání rychle a správně posoudit, doporučujeme uvést zejména:

- jméno a příjmení zákazníka;
- kontaktní údaje pro odpověď;
- číslo pojistné smlouvy, objednávky, kalkulace nebo jiný identifikátor, pokud je k dispozici;
- popis situace, které se podání týká;
- datum sjednání pojištění nebo datum události, které se podání týká;
- požadovaný způsob řešení;
- kopie relevantních dokumentů, potvrzení, e-mailové komunikace, dokladu o platbě nebo snímků obrazovky, pokud jsou k dispozici.

U reklamace platby doporučujeme uvést také datum platby, částku, použitou platební metodu, variabilní symbol nebo jiný identifikátor platby, pokud je zákazníkovi znám, a přiložit potvrzení o provedené platbě nebo výpis z účtu.

Pokud podání nebude obsahovat všechny informace potřebné k posouzení, můžeme vás požádat o doplnění. Doba potřebná k doplnění podkladů se nemusí započítávat do lhůty pro vyřízení podání.

5. Jak budeme podání řešit

Po doručení podání jej zaevidujeme a posoudíme, zda se týká činnosti GTS Alive Services, činnosti UNIQA pojišťovny, nebo obou subjektů.

Pokud se podání týká činnosti GTS Alive Services, budeme jej řešit přímo a v případě potřeby si vyžádáme stanovisko příslušného odborného útvaru nebo UNIQA pojišťovny.

Pokud se podání týká pojistné smlouvy, pojistných podmínek, pojistné události nebo pojistného plnění, předáme jej k vyřízení UNIQA pojišťovně, případně vás informujeme, jak lze podání u UNIQA pojišťovny uplatnit přímo. GTS Alive Services v takovém případě poskytne potřebnou součinnost, zejména pokud se podání týká okolností sjednání pojištění prostřednictvím GTS Alive Services.

Pokud se podání týká reklamace platby provedené prostřednictvím GTS Alive Services, bude tuto část podání řešit GTS Alive Services. To zahrnuje zejména prověření platby, komunikaci s poskytovatelem platební brány nebo bankou, vypořádání případného chargebacku a případné vrácení peněz zákazníkovi. Pokud bude platební reklamace souviset s otázkou pojistné smlouvy nebo pojistného krytí, bude GTS Alive Services postupovat v součinnosti s UNIQA pojišťovnou.

O přijetí podání vás budeme informovat e-mailem nebo jiným vhodným způsobem, pokud to bude vzhledem ke způsobu podání a uvedeným kontaktním údajům možné.

6. Reklamace plateb a vracení peněz

Pokud se podání týká platby provedené prostřednictvím online kalkulačky nebo jiného platebního prostředí provozovaného či zajišťovaného GTS Alive Services, bude reklamaci platby řešit GTS Alive Services.

GTS Alive Services bude v těchto případech zajišťovat zejména prověření provedené platby, komunikaci se zákazníkem, komunikaci s poskytovatelem platební brány

nebo bankou a případné vrácení peněz zákazníkovi, pokud bude nárok na vrácení platby uznán.

Tento postup se vztahuje také na případy zpětného zúčtování platby, zejména na chargebacky u karetních transakcí. V případě chargebacku bude GTS Alive Services poskytovat potřebnou součinnost poskytovateli platební brány, bance, karetní společnosti a případně UNIQA pojišťovně, a to v rozsahu nezbytném pro posouzení oprávněnosti zpětného zúčtování a vypořádání dané platby.

Pokud bude reklamace platby souviset současně s pojistnou smlouvou, zánikem pojištění, odstoupením od pojistné smlouvy, neplatností sjednání, duplicitním sjednáním nebo jinou otázkou týkající se samotného pojištění, bude GTS Alive Services postupovat v součinnosti s UNIQA pojišťovnou. Otázky týkající se existence, trvání, změny nebo zániku pojistné smlouvy a nároku na pojistné plnění zůstávají v působnosti UNIQA pojišťovny a řídí se příslušnou pojistnou smlouvou, pojistnými podmínkami a pravidly UNIQA pojišťovny.

Vrácení platby zákazníkovi bude provedeno zpravidla stejným způsobem, jakým byla původní platba uhrazena, pokud to technické, právní nebo smluvní podmínky umožňují. V odůvodněných případech může být vrácení platby provedeno jiným vhodným způsobem po dohodě se zákazníkem.

7. Lhůta pro vyřízení

Podněty, reklamace a stížnosti se snažíme vyřídit co nejdříve, zpravidla nejpozději do 30 dnů od jejich přijetí.

Pokud nebudeme mít k dispozici všechny informace nebo podklady potřebné pro vyřízení, požádáme vás o jejich doplnění. Pokud bude případ složitější nebo bude nutné vyžádat si stanovisko UNIQA pojišťovny, poskytovatele platební brány, banky nebo jiné odborné posouzení, můžeme lhůtu pro vyřízení přiměřeně prodloužit. O prodloužení lhůty a důvodu prodloužení vás budeme informovat před uplynutím původní lhůty.

8. Výsledek vyřízení

Výsledek vyřízení vám sdělíme písemně, zpravidla e-mailem, pokud jste neuvedli jiný preferovaný způsob komunikace.

Odpověď bude obsahovat zejména:

- stručné shrnutí vašeho podání;
- výsledek posouzení;

- případné vysvětlení přijatého stanoviska;
- informaci o nápravném opatření, pokud bude přijato;
- případnou informaci o dalším postupu, zejména pokud podání spadá do působnosti UNIQA pojišťovny.

Pokud bude podání vyřizovat UNIQA pojišťovna, může být odpověď poskytnuta přímo UNIQA pojišťovnou nebo v součinnosti s GTS Alive Services, podle povahy věci.

Pokud bude výsledkem vyřízení reklamace platby vrácení peněz zákazníkovi, GTS Alive Services zajistí provedení refundace v souladu s technickými, smluvními a právními podmínkami příslušné platební metody.

9. Opakovaná stížnost

Pokud nebudete s vyřízením podání spokojeni, můžete se na nás obrátit opakovaně. Opakovanou stížnost přezkoumáme, zejména pokud uvedete nové skutečnosti, doplníte další podklady nebo vysvětlíte, proč považujete původní vyřízení za nedostatečné.

Pokud opakovaná stížnost nebude obsahovat nové skutečnosti nebo nové podklady, můžeme odkázat na předchozí vyjádření.

10. Další možnosti zákazníka

Podáním reklamace, stížnosti nebo podnětu u GTS Alive Services ani u UNIQA pojišťovny není dotčeno vaše právo obrátit se na příslušný orgán mimosoudního řešení sporů, orgán dohledu nebo soud.

Podle povahy věci se můžete obrátit zejména na:

- Finančního arbitra, zejména u sporů ze životního pojištění, pokud je k jejich řešení příslušný;
- Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú., zejména u vybraných sporů z neživotního pojištění;
- Českou obchodní inspekci, pokud je příslušná k mimosoudnímu řešení daného spotřebitelského sporu;
- Českou národní banku jako orgán dohledu nad finančním trhem;
- příslušný soud.

11. Ochrana osobních údajů

Při vyřizování podnětů, reklamací a stížností zpracováváme osobní údaje v rozsahu nezbytném pro přijetí, evidenci, posouzení a vyřízení podání, pro komunikaci se zákazníkem, pro doložení postupu při vyřízení a pro splnění právních povinností.

Pokud je to nezbytné pro vyřízení podání, mohou být osobní údaje předány UNIQA pojišťovně, poskytovateli platební brány, bance, karetní společnosti, případně dalším osobám, jejichž součinnost je nezbytná pro řádné posouzení a vyřízení věci.

Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v informačním dokumentu o zpracování osobních údajů GTS Alive Services a případně také v informačních dokumentech UNIQA pojišťovny vztahujících se k danému pojištění.

12. Závěrečné ustanovení

Tento postup je určen pro zákazníky, kteří sjednávají nebo sjednali pojištění prostřednictvím GTS Alive Services, včetně zákazníků využívajících online kalkulačku GTS Alive Services.

Tento postup nenahrazuje pojistné podmínky, smluvní dokumentaci ani reklamační či stížnostní postup UNIQA pojišťovny. V otázkách týkajících se samotného pojištění, pojistné smlouvy, pojistného plnění a práv a povinností z pojištění se postupuje podle příslušné pojistné smlouvy, pojistných podmínek a pravidel UNIQA pojišťovny.

GTS Alive Services řeší zejména část podání vztahující se k jejímu postupu jako vázaného zástupce, k technickému a administrativnímu zajištění sjednání pojištění a k platebnímu procesu, včetně případného vrácení peněz zákazníkovi a řešení chargebacků.