

1 REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád upravuje postup společnosti **Mavisys, s.r.o.**, IČO: 25583778, se sídlem Loosova 355/12, 638 00 Brno (dále jen „zprostředkovatel“), při přijímání a vyřizování stížností a reklamací klientů v souvislosti s výkonem činnosti samostatného pojišťovacího zprostředkovatele.

1.1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Zprostředkovatel je zapsán v registru pojišťovacích zprostředkovatelů vedeném Českou národní bankou. Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění.

1.2 MOŽNOSTI PODÁNÍ REKLAMACE

Klient má právo podat reklamaci nebo stížnost v souvislosti se službami poskytovanými zprostředkovatelem, zejména pokud se domnívá, že:

- došlo k porušení právních předpisů nebo obchodních podmínek,
 - byl poškozen jeho právní zájem,
 - došlo k nesprávnému jednání nebo chování zprostředkovatele nebo jeho zaměstnanců.
-

1.3 ZPŮSOB PODÁNÍ REKLAMACE

Reklamaci je možné podat:

- písemně na adrese sídla zprostředkovatele:
Mavisys, s.r.o., Loosova 355/12, 638 00 Brno
 - elektronicky na e-mail: **pojisteni@aeroweb.cz**
-

1.4 LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ

Zprostředkovatel se zavazuje vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do **30 kalendářních dnů** ode dne jejího doručení. V odůvodněných případech může být lhůta prodloužena, o čemž bude klient informován.

1.5 MOŽNOSTI DALŠÍHO POSTUPU

Není-li klient spokojen s vyřízením reklamace, může se obrátit na tyto instituce:

- **Česká národní banka**, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, www.cnb.cz
 - **Finanční arbitr** (pro životní pojištění), www.finarbitr.cz
 - **Česká obchodní inspekce** (pro neživotní pojištění), www.coi.cz
-

1.6 EVIDENCE REKLAMACÍ

Zprostředkovatel vede evidenci všech přijatých reklamací a stížností, včetně údajů o způsobu a době jejich vyřízení.

1.7 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád je zveřejněn na internetových stránkách www.aeroweb.cz a je k dispozici i v listinné podobě na požádání. Tento řád nabývá platnosti a účinnosti dnem **26. 4. 2025**.