

Vážení zákazníci,

naši operátory i poskytovatelia asistenčných služieb vždy vedieme k maximálnemu kvalitnému výkonu, pretože sú to však ľudia, môžu urobiť chybu. Z tohto dôvodu vydáva Eurocross Assistance Czech Republic s.r.o. se sídlom Lazarská 13/8, 120 00 Praha 2, ktorá je zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským sudom v Prahe, oddiel C, vložka 3837, IČ 25598180 (ďalej iba „Eurocross“), tento Reklamačný poriadok podľa ustanovení zákona č. 40/1964 Z.z., občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov. Reklamačný poriadok môžete použiť, pokiaľ chcete uplatniť práva z chybného plnenia Eurocrossu (ďalej iba „Reklamácia“).

Vašu prípadnú nespokojnosť s poskytnutou službou hláste prosím ihneď operátorovi Eurocrossu, ktorý sa ešte môže okamžite pokúsiť situáciu napraviť. Pokiaľ je to tiež bezpredmetné, obráťte sa prosím, čo najskôr ako bude možné, na nás:

- Prostredníctvom emailu na mobilita24@eurocross.cz
- prostredníctvom telefónu na +420 296 33 96 24
- písomne na adresu Eurocross Assistance Czech Republic, Lazarská 13/8, 120 00 Praha 2, Česko

Reklamovať u nás môžete nami poskytnuté služby, u ktorých sa domnievate, že nebola dodržaná deklarovaná kvalita alebo iný rozsah.

V prípade Reklamácie prosím uveďte najmä:

- číslo poistnej zmluvy a registračnú značku vozidla
- meno, priezvisko a dátum narodenia poisteného
- čo najpresnejší dátum a čas udalosti, ktorú reklamujete
- dôvod reklamácie
- požadované riešenie reklamácie
- doklady o zaplatení účtenku vami vykonaných platieb za služby poskytovateľov asistencie (pokiaľ sú predmetom reklamácie alebo žiadosti o kompenzáciu)
- Eurocross môže, pokiaľ to bude potrebné pre vyriešenie Reklamácie, požadovať i ďalšie doklady a informácie.

Potom, čo získame všetky potrebné informácie, vyriešime vašu reklamáciu najskôr do 10 dní a o výsledku Vás budeme informovať emailom alebo poštou.

Reklamačný poriadok je platný od 1.6.2017. Aktuálnu verzia vždy nájdete na www.mobilita24.cz