

Vážení zákazníci,

naše operátory i poskytovatele asistenčních služeb vždy vedeme k maximálně kvalitnímu výkonu, protože jsou to však lidé, mohou udělat chybu. Z tohoto důvodu vydává Eurocross Assistance Czech Republic s.r.o. se sídlem Lazarská 13/8, 120 00 Praha 2, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 3837, IČ 25598180 (dále jen „Eurocross“), tento Reklamační řád podle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb, občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Reklamační řád můžete použít, pokud chcete uplatnit práva z vadného plnění Eurocrossu (dále jen „Reklamace“).

Vaši případnou nespokojenost s poskytnutou službou hlase prosím ihned operátorovi Eurocrossu, který se ještě může okamžitě pokusit situaci napravit. Pokud je to již bezpředmětné, obraťte se prosím, co nejdříve to bude možné, na nás:

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

Reklamovat u nás můžete námi poskytnuté služby, u kterých se domníváte, že nebyla dodržena deklarovaná kvalita nebo jejich rozsah.

V případě Reklamace prosím uveďte zejména:

- číslo pojistné smlouvy a registrační značku vozidla
- jméno, příjmení a datum narození Pojištěného
- co nej přesnější datum a čas události, kterou reklamujete
- důvod reklamace
- požadované řešení reklamace
- doklady od zaplacení účtenky od Vámi provedených plateb za služby poskytovatelů asistence (pokud jsou předmětem reklamace nebo žádostí o kompenzace)
- Eurocross může, pokud to bude potřebné pro vyřešení Reklamace, požadovat i další doklady a informace.

Poté, co získáme všechny potřebné informace, vyřídíme Vaši reklamaci nejpozději do 10 dnů a o výsledku Vás budeme informovat emailem nebo poštou.

Reklamační řád je účinný od 1.6.2017. Aktuální verzi vždy naleznete na www.mobilita24.cz