

Postup při řešení pojistné události (prodloužená záruka a záruka PLUS)

Legenda:

- Zeleně označené písmo jsou činnosti zákazníka.
- Modře označený text jsou činnosti, které řeší pojišťovna.

1. **Zavolejte asistenční službu pojišťovny: +420 283 002 868**
 - Mějte po ruce připravenou pojistnou smlouvu (hlavně číslo pojistky)
 - Operátor se Vás zeptá na osobní údaje, údaje o přístroji a popis poruchy, případně na další potřebné informace.
2. Asistenční služba se spojí s partnerským servisem a domluví postup.
3. Zástupce partnerského servisu se Vám ozve do 48 hodin (v pracovní dny).
 - Pokud se „serviceman“ neozve do 48 hodin, prosíme o opětovné kontaktování asistenční služby, která ihned zjedná nápravu.
 - Jde nám o perfektní servis a proto je zpětná vazba v případě, že něco nejde tak, jak má, pro nás velice důležitá. Servisní partnery vybíráme opravdu pečlivě, tak aby splňovali přísná kritéria poskytování kvalitních služeb pro klienty naší společnosti. Pokud nejste se servisní službou spokojeni, rádi o tom uslyšíme. V návaznosti na zkušenost klienta adekvátně upravíme spolupráci s konkrétním servisním partnerem.
4. Zástupce servisní společnosti s Vámi domluví další postup
 - V případě, že jde o nepřenosný přístroj, domluví se zástupce servisu na nevhodnějším termínu, kdy přijede k Vám domů.
 - V případě, že jde o malý přenosný přístroj, domluví se s Vámi zástupce servisu, jestli ho doručíte do servisního místa nebo si přejete zajistit svoz přístroje přepravní službou
5. Pokud se přístroj nepodaří opravit na počkání, dostanete informaci o předpokládané délce opravy.
 - Placení opravy řeší naše společnost přímo se servisem (i opakovaně až do výše pořizovací ceny přístroje). Neplatí pro Záruku PLUS, kde je 15% spoluúčast (jde o ochranu proti pojistným podvodům).
6. Pokud servisní partner po diagnostice přístroje zjistí, že je tento neopravitelný, nebo by jeho oprava byla nerentabilní, kontaktuje asistenční službu společnosti a tuto informaci jí předá.
7. Na základě této informace se spojíme dodavatelem, který po konzultaci vybere a objedná pro Vás přístroj stejných nebo lepších parametrů s přístrojem původním.
 - Placení přístroje řeší společnost přímo s dodavatelem, zákazník se tohoto procesu neúčastní (pokud již nebyla část záruky vyčerpána předchozími opravami). (Záruka PLUS obsahuje 15% spoluúčast zákazníka)
 - U nového přístroje má zákazník opět nárok na 2 roky zákonné záruky.
8. Vybraný přístroj bude dopraven na Vámi udanou adresu.