

REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I ODWOŁAŃ W LINK4

§1

Postanowienia ogólne

1. Ten „Regulamin przyjmowania i rozpatrywania Reklamacji i Odwołań w LINK4” (zwany dalej Regulaminem), określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania Reklamacji i Odwołań przez LINK4 TU S.A.
2. Rozpatrujemy zgłoszone Reklamacje/Odwołania niezwłocznie po ich otrzymaniu i bez zbędnej zwłoki, rzetelnie i wnikliwie, obiektywnie oraz z uwzględnieniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

§2

Zasady składania Reklamacji i Odwołań

1. Możesz złożyć Reklamację lub Odwołanie:
 - a. na piśmie z dopiskiem „Reklamacja” lub „Odwołanie”, na nasz adres: LINK4 Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (skrócona nazwa: LINK4 TU S.A.) ul. Postępu 15, 02-676 Warszawa,
 - b. za pomocą formularza reklamacyjnego znajdującego się na stronie: www.link4.pl,
 - c. osobiście u agenta wykonującego czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego w imieniu i na naszą rzecz pod warunkiem złożenia jej na piśmie lub na innym trwałym nośniku,
 - d. telefonicznie – kontaktując się z infolinią pod numerem +48 22 4444444, ze wskazaniem, że zgłaszasz Odwołanie/Reklamację wraz z podaniem zastrzeżeń,
 - e. osobiście w biurze Spółki: LINK4 Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. ul. Postępu 15, 02-676 Warszawa.
2. Reklamacja lub Odwołanie powinno zawierać: imię i nazwisko, numer polisy i/lub numer rejestracyjny pojazdu, a w przypadku Odwołania numer szkody. Należy załączyć także dokumenty, które mogą mieć wpływ na rozpatrzenie Reklamacji/Odwołania. Jeżeli chcesz otrzymać odpowiedź pocztą elektroniczną na wskazany adres e-mail, poinformuj nas o tym.
3. Jeżeli chcesz, aby Osoba trzecia złożyła Reklamację lub Odwołanie w Twoim imieniu lub uzyskała informacje na temat złożonej Reklamacji lub Odwołania, powinieneś przekazać nam odpowiednie pełnomocnictwo. Zwykła forma pisemna będzie wystarczająca. Jeżeli go nie otrzymamy, odpowiedzi udzielimy Tobie i wyślemy ją na Twój adres.

Dane publiczne Dane firmowe wewnętrzne Dane firmowe poufne

4. Na Twoją prośbę potwierdzimy na piśmie lub w inny uzgodniony sposób fakt przyjęcia przez nas Reklamacji lub Odwołania.

§3

Zasady rozpatrywania Reklamacji i Odwołań

1. Rozpatrzymy złożoną Reklamację lub Odwołanie bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od momentu otrzymania. Termin ten uznamy za dotrzymany, jeżeli wyślemy naszą odpowiedź zanim upłynie.
2. W przypadku szczególnie skomplikowanym, jeżeli nie będzie możliwe udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni kalendarzowych, poinformujemy Cię o przyczynie opóźnienia i wskażemy co jeszcze musimy ustalić. Poinformujemy Cię także o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od otrzymania przez nas Reklamacji/Odwołania.

§4

Sposoby udzielania odpowiedzi na Reklamację lub Odwołanie

1. Odpowiedzi na Reklamację/Odwołanie udzielimy na piśmie i wyślemy pocztą, z zastrzeżeniem pkt. 2.
2. Na Twój wniosek, możemy wysłać odpowiedź na Reklamację/Odwołanie pocztą elektroniczną na adres, który wskażesz.
3. Odpowiedź na Reklamację lub Odwołanie będzie zawierać:
 - a. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamację/Odwołanie rozpatrzymy zgodnie z Twoją wolą lub nie będzie to wymagane rodzajem podnoszonych zarzutów,
 - b. wyczerpującą informację na temat naszego stanowiska w sprawie zgłoszonego problemu. Wskażemy także odpowiednie fragmenty umowy, regulaminu, warunków lub innego wiążącego wzorca umowy oraz stosowanych przepisów prawa,
 - c. dane Pracownika, który udziela odpowiedzi wraz z podaniem stanowiska służbowego,
 - d. termin, w którym zrealizujemy roszczenie złożone w Reklamacji lub Odwołaniu, jeśli zostanie rozpatrzone zgodnie z Twoją wolą., Nie może być on dłuższy niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi,
 - e. czcionkę, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12 pkt. Jeżeli tego zażądasz, odpowiedzi udzielimy używając większej czcionki.

4. Jeżeli nie uwzględnimy Twojego roszczenia, odpowiedź na Reklamację lub Odwołanie będzie zawierać także pouczenie o możliwości:
- a. skorzystania z sądu polubownego albo innego mechanizmu pozasądowego rozwiązywania sporów;
 - b. wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, a w przypadku Klientów będących konsumentami – także wystąpienia o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta, wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

§5

Definicje użyte w Regulaminie:

Spółka (my) - Spółka LINK4 TU S.A.

Reklamacja - wystąpienie skierowane do LINK4, w którym zgłaszasz zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Spółkę.

Odwołanie - Reklamacja odnosząca się do przeprowadzonego postępowania odszkodowawczego, a w szczególności dotycząca:

- decyzji odmawiającej wypłaty odszkodowania,
- decyzji odmawiającej wypłaty części odszkodowania,
- wysokości odszkodowania,
- nieterminowej likwidacji szkody lub nieterminowej wypłaty świadczenia,
- niezrozumiałych lub niezgodnych z prawem zapisów,
- sposobu rozliczenia złożonych do weryfikacji faktur VAT.

Klient (Ty) – ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony, spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia lub uprawniony z umowy ubezpieczenia zawartej przez Spółkę, osoba dochodząca roszczeń na podstawie umowy ubezpieczenia OC zawartej przez Spółkę, a także każda inna osoba, która jest zainteresowana skorzystaniem z produktów i usług Spółki, aktualnie z nich korzysta lub korzystała w przeszłości.

Osoba trzecia - członek Twojej rodziny lub inna osoba kontaktująca się w Twojej sprawie.

§6

Zmiany Regulaminu

1. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany Regulaminu bez konieczności wypowiedzania lub aneksowania umowy.

2. Poinformujemy Cię o zmianach Regulaminu poprzez umieszczenie aktualnego Regulaminu na stronie www.link4.pl.

Zatwierdzono dnia – 6 marca 2023