

REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I ODWOŁAŃ W LINK4

§1

Postanowienia ogólne

- 1.1 Niniejszy „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.
- 1.2 LINK4 rozpatruje zgłoszone Reklamacje/Odwołania niezwłocznie po ich wpływie i bez zbędnej zwłoki, w sposób rzetelny i wnikliwy, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
- 1.3 Definicje użyte w Regulaminie:

Spółka - Spółka LINK4 TU S.A.

Reklamacja - wystąpienie skierowane do LINK4, w którym Klient zgłasza 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 – ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony 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 rodziny Klienta lub inna osoba kontaktująca się w sprawie Klienta.

§2

Zasady składania Reklamacji i Odwołań

2.1 Reklamacje i Odwołania mogą być składane przez Klienta:

a) pisemnie z dopiskiem „Reklamacja” lub odpowiednio „Odwołanie”, na adres Spółki:

LINK4 Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (skrótowa 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 w biurze Spółki: LINK4 Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. ul. Postępu 15, 02-676 Warszawa.

d) osobiście u agenta wykonującego czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego w imieniu i na rzecz LINK4 Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. pod warunkiem złożenia jej w formie pisemnej lub na innym trwałym nośniku.

e) telefonicznie – kontaktując się z infolinią pod numerem +48 22 444-44-44, ze wskazaniem, że zgłaszane jest Odwołanie/Reklamacja wraz z podaniem zastrzeżeń.

2.2 Reklamacja lub Odwołanie powinno zawierać: imię i nazwisko, numer polisy i/lub numer rejestracyjny pojazdu, a w przypadku Odwołania koniecznie numer szkody oraz dokumenty, które mogą mieć wpływ na rozpatrzenie Reklamacji/Odwołania, oraz ewentualny wniosek o przesłanie odpowiedzi pocztą elektroniczną na wskazany adres e-mail.

2.3 W celu złożenia Reklamacji lub Odwołania przez Osobę trzecią w imieniu Klienta albo w celu uzyskania informacji przez Osobę trzecią na temat złożonej Reklamacji lub Odwołania, Klient zobowiązany jest do przekazania LINK4 odpowiedniego pełnomocnictwa posiadającego zwykłą formę pisemną. W przypadku braku właściwego umocowania dla Osoby trzeciej odpowiedź zostanie udzielona wyłącznie na adres Klienta.

2.4 W celu ułatwienia i przyspieszenia rozpatrzenia Reklamacji lub Odwołania, Klient powinien zgłosić swoje zastrzeżenia niezwłocznie po ich powzięciu.

2.5 Na prośbę Klienta LINK4 potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt przyjęcia Reklamacji lub Odwołania.

§3

Zasady rozpatrywania Reklamacji i Odwołań

3.1 LINK4 TU S.A. rozpatruje złożoną Reklamację lub Odwołanie bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 30 dni kalendarzowych, liczonym od momentu otrzymania Reklamacji lub Odwołania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

3.2 W przypadku szczególnie skomplikowanym, gdy nie jest możliwe udzielenie odpowiedzi w terminie określonym powyżej, LINK4 TU S.A. informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone i przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji/Odwołania.

§4

Sposoby udzielania odpowiedzi na Reklamację lub Odwołanie

4.1 Odpowiedź na Reklamację/Odwołanie zostaje udzielona w formie pisemnej i wysłana za pośrednictwem poczty, z zastrzeżeniem ust. 4.2.

4.2 Na wniosek Klienta odpowiedź na Reklamację/Odwołanie może być dostarczona pocztą elektroniczną na wskazany przez Klienta adres e-mail.

4.3 Odpowiedź na Reklamację lub Odwołanie powinna zawierać:

- a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja/Odwołanie została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta lub nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
- b) wyczerpującą informację na temat stanowiska Spółki w sprawie zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy, regulaminu, warunków lub innego wiążącego wzorca umowy oraz stosowanych przepisów prawa,
- c) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi wraz z podaniem jej stanowiska służbowego,
- d) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji lub Odwołaniu rozpatrzonym zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi,

4.4 Odpowiedź na Reklamację/Odwołanie sporządzana jest przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12 pkt. Na uzasadnione żądanie Klienta odpowiedź może być sporządzona przy użyciu większej czcionki.

4.5 W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta odpowiedź na Reklamację lub Odwołanie zawiera również 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;
- c) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

§5

Zmiany Regulaminu

5.1 LINK4 TU S.A. zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu bez konieczności wypowiedzania lub aneksowania umów.

5.2 LINK4 TU S.A. informuje Klienta o zmianach Regulaminu poprzez umieszczanie aktualnego Regulaminu na stronie www.link4.pl.

Zatwierdzono dnia – 31 marca 2020