

**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 TU S.A. dąży do zapewnienia Klientom możliwości złożenia Reklamacji/Odwołań w sposób dostosowany do ich potrzeb. Proces rozpatrywania Reklamacji/Odwołań prowadzony jest bezzwłocznie, rzetelnie, obiektywnie i wnikliwie, z poszanowaniem powszechnie obowiązujących praktyk.
- 1.3 Zgodnie z przyjętymi przez Link4 standardami obsługi klientów, każdy Klient ma prawo do odwołania się od decyzji podejmowanych w prowadzonych postępowaniach odszkodowawczych. Rozpatrywanie wpływających Odwołań oraz przygotowywanie na nie odpowiedzi następuje niezwłocznie.
- 1.4 Definicje pojęć użytych w Regulaminie:
- Spółka** - Spółka Link4 TU S.A.
- Reklamacja** - zgłoszone przez Klienta zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Spółkę albo interwencja w sprawie nieprawidłowości w działaniu Spółki powstałych w związku z zawieraniem lub wykonaniem umowy ubezpieczenia lub wyrażająca niezadowolenie z decyzji Spółki, podjętej w związku z zawarciem lub wykonywaniem przez Spółkę umowy ubezpieczenia.
- 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 W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości dotyczących usług świadczonych przez Link4 TU S.A. Klienci mogą złożyć Reklamację/Odwołanie w następujący sposób:
- 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 kod poczt. 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 22 444-4444, ze wskazaniem, iż zgłaszane jest Odwołanie/Reklamacja wraz z podaniem zastrzeżeń.
- 2.2** W celu sprawnego rozpatrzenia Reklamacji lub Odwołania należy podać: imię i nazwisko, numer polisy i/lub numer rejestracyjny pojazdu, a w przypadku Odwołania konieczne numer szkody oraz dokumenty, które mogą mieć wpływ na obiektywne 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 – 8 grudnia 2016 r.