

Reklamacje i zwroty

ODSTĄPIENIA, ZWROTY

1. Ubezpieczonemu przysługuje prawo odstąpienia od ubezpieczenia w terminie 30 dni od otrzymania potwierdzenia objęcia ochroną ubezpieczeniową wraz z warunkami ubezpieczenia w przypadku przystąpienia do Umowy ubezpieczenia przy pomocy środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie.
2. W sytuacji, o której mowa w ust. 1 powyżej, uznaje się, że ochrona ubezpieczeniowa nie rozpoczyna się, a składka ubezpieczeniowa zostaje zwrócona w pełnej wysokości.
3. Wypowiedzenia, wystąpienia, odstąpienia oraz wszelkie inne zawiadomienia, oświadczenia i wnioski jakie będą kierowane przez Ubezpieczającego i Ubezpieczyciela w wykonaniu Umowy ubezpieczenia powinny być składane na piśmie.

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

4. Ubezpieczonemu przysługuje prawo wniesienia pisemnej reklamacji w sprawach objętych Regulaminem Rozliczeń.
5. Reklamacja może być wniesiona pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta lub telefonicznie pod numerem Infolinii Ubezpieczającego.
6. Złożenie reklamacji nie ma wpływu na obowiązek zapłaty przez Ubezpieczonego z tytułu finansowania kosztów składki ubezpieczeniowej, w tym na obowiązek zapłaty kwoty będącej przedmiotem reklamacji.
7. Ubezpieczający odpowiada na reklamację w ciągu 14 dni od jej otrzymania. Jeżeli termin powyższy nie jest możliwy do utrzymania z powodu konieczności poczynienia dodatkowych ustaleń, Ubezpieczający powiadomi Ubezpieczonego o powyższym fakcie oraz o terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia na nią odpowiedzi, nie dłuższym niż 30 dni od jej otrzymania. Jeżeli Ubezpieczający nie udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od jej otrzymania, uważa się, że uznał reklamację.
8. Odpowiedź na reklamację przekazuje się na papierze lub innym trwałym nośniku na adres podany w złożonej reklamacji.
9. Ubezpieczonemu niezadowolonemu z rozstrzygnięcia reklamacji służy prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym przed sądami powszechnymi. Spór cywilnoprawny między Ubezpieczonym, a Ubezpieczającym z tytułu przystąpienia do Umowy ubezpieczenia może być również zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
10. Rzecznik Finansowy (adres strony: <http://rf.gov.pl>) jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U.2016.1823). Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się na wniosek Ubezpieczonego. Zasady postępowania określa ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U.2016.892 z późn. zm.) oraz wydane na jej podstawie przepisy wykonawcze.