

Tieto predpisy upravujú práva a povinnosti Zákazníka a spoločnosti WAGAS S.A. (ďalej len "WAGAS") súvisiace s prijímaním, posudzovaním a reagovaním na sťažnosti na základe požiadaviek podľa právnych predpisov platných v Slovenskej republike.

§ 1 Podanie reklamácie

1. WAGAS posudzuje reklamácie podávané Poistovní v rozsahu spojenom z poskytovanou poistnou ochranou a reklamácie nahlasované Zákazníkmi, týkajúce sa služieb poskytovaných spoločnosťou WAGAS, v rozsahu, ktorý sa nevzťahuje na poistnú ochranu zabezpečovanú Poistovňou.
2. Pod pojmom "Poistovňa", uvedeným v bode č. 1 sa rozumie Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft Liechtenstein AG, zaregistrovaná v Lichtenštajnskom kniežatstve pod číslom FL-0002.191.766-9, so sídlom vo Vaduz (FL-9490), ulice Aeulestrasse 60, a, ktorý je oprávnený na podnikanie na území Slovenskej republiky na základe dohody o slobodnom obchode a spoločnom trhu EHP (Európsky hospodársky priestor).
3. Pod pojmom "Zákazník", zmieneným v bode č. 1, je subjekt, ktorý má záujem o poistnú ochranu, poisteného, poistníka, zadávateľa poistnej záruky, ktorý je fyzickou alebo právnickou osobou alebo spoločnosťou bez právnej subjektivity.
4. Reklamácie sa môžu podávať vo forme:
 - a. písomnej - osobne v sídle spoločnosti WAGAS, ul. Rydygiera 15, 01-793 Varšava, Poľsko, alebo prostredníctvom poštovej zásielky poslané na nižšie uvedenú adresu;
 - b. ústnej - telefonicky na číslo +421 233 527 889; alebo osobne v sídle spoločnosti WAGAS, či organizačnej jednotke obsluhujúcej zákazníkov spoločnosti WAGAS (spolupracujúci subjekt);
 - c. elektronickej - na e-mailovú adresu: complaints@wagas.eu.
5. Reklamácia, ktorá bola podaná ústne sa prijíma a následne ukladá do reklamačného protokolu, ktorý tvorí prílohu č. 1 k týmto Pravidlám. Okrem toho sú ukladané všetky telefonické rozhovory.
6. Reklamácia podaná prostredníctvom pošty sa považuje za podanú v okamihu jej doručenia spoločnosti WAGAS.
7. Reklamácia podaná subjektu spolupracujúcemu so spoločnosťou WAGAS by mala byť týmto subjektom ihneď odovzdaná spoločnosti WAGAS. V takom prípade sa za dátum podania reklamácie Zákazníkom považuje deň odovzdania reklamácie subjektu spolupracujúcemu so spoločnosťou WAGAS.
8. V prípade, že subjekt, ktorý spolupracuje so spoločnosťou WAGAS obdrží od Zákazníka informáciu ohľadom toho, že by tento Zákazník chcel podať reklamáciu, je povinný ho informovať o možnosti podania reklamácie v súlade s ustanoveniami bodu 4. týchto Pravidiel.
9. Reklamácia by mala obsahovať
 - a. plné údaje Zákazníka, čiže: meno, priezvisko alebo názov Zákazníka, jeho doručovaciu adresu a telefónne číslo potrebné pre riadne vybavenie jeho reklamácie;
 - b. č. poistky/certifikátu alebo číslo a dátum škody, na ktorú sa daná reklamácia vzťahuje;
 - c. informáciu, či Zákazník, ktorý je fyzickou osobou požaduje odpoveď na elektronickej sťažnosti; potom je potrebné zadať e-mailovú adresu;
 - d. informáciu o uprednostňovanej podobe odpovedi;
 - e. uvedenie príčiny nespokojnosti, vrátane krátkeho odôvodnenia;
 - f. v prípade potreby - dodatočnú dokumentáciu pre potvrdenie príčin nespokojnosti.

§ 2 Odpoveď na reklamáciu

1. Odpoveď na reklamáciu bude poskytnutá bez zbytočného odkladu, a to najneskôr v lehote 8 týždňov od okamihu doručenia. Pre dodržanie uvedenej lehoty stačí poslanie Zákazníkovi odpovede ešte pred jej vypršaním.
2. Odpoveď na reklamáciu bude poskytnutá v podobe:
 - a. papierovej alebo
 - b. na inom trvalom dátovom nosiči, najmä prostredníctvom elektronickej pošty. Ak je Zákazník fyzickou osobou, odpoveď v digitálnej podobe bude poskytnutá výhradne na jeho žiadosť.
3. V prípade nedodržania lehôt uvedených v bodoch 1 sa reklamácia považuje za vybavenú v súlade s požiadavkou Zákazníka.
4. Reklamácie budú vybavované poctivo, profesionálne a nestranne, v súlade s najlepším záujmom Zákazníka.

§ 3 Postup pri podaní odvolania

V prípade odmietnutia nárokov uvedených v reklamacii, má Zákazník možnosť:

1. podať odvolanie od obdržaného rozhodnutia priamo spoločnosti WAGAS; toto odvolanie možno podať v podobe:
 - a. písomnej - osobne v sídle spoločnosti WAGAS, ul. Rydygiera 15, 01-793 Varšava, Poľsko, alebo prostredníctvom poštovej zásielky poslané na vyššie uvedenú adresu;
 - b. elektronickej - na e-mailovú adresu: complaints@wagas.eu
2. podať sťažnosť na Národná banka Slovenska
Odbor na ochranu finančných spotrebiteľov
Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, Slovakia
Tel: 02 5787 1111 or 02 5787 3371
info@nbs.sk or spotrebitel@nbs.sk
www.nbs.sk/en/consumer/about-us/how-to-file-a-complaint
3. podať návrh na všeobecný súd a súd príslušný miestne na skúmanie veci;

4. v prípade sporov týkajúcich sa zmlúv uzatváraných medzi spoločnosťou WAGAS a spotrebiteľom prostredníctvom internetovej stránky alebo iných elektronických médií, existuje možnosť využitia internetového systému pre vybavovanie sporov - platformy ODR. V takom prípade musí spotrebiteľ vyplniť elektronický formulár sťažnosti, dostupný na stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

§ 4 Záverečné ustanovenia

1. Tieto Pravidlá sú sprístupnené na internetovej stránke www.wagas.eu.
2. Kľúčový obsah týchto Pravidiel bol pridaný do Všeobecných poistných podmienok, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou poistnej zmluvy v prípade každého poistného programu obsluhovaného spoločnosťou WAGAS.

Príloha č. 1

Reklamačný protokol

.....
(Miesto a dátum podania reklamácie)

.....
(Meno a priezvisko Zákazníka)

.....
(Adresa trvalého bydliska / korešpondenčná adresa Zákazníka)

.....
(Telefónne číslo / adresa e-mail Zákazníka)

Podoba poskytnutia odpovede: **písomná / e-mail*** (*nehodiace sa prečiarknite)

.....
(Typ zákazníka: Poistený, Poistník, Poškodený etc.)

.....
(Číslo poistky / poistnej zmluvy)

.....
(Číslo a dátum škody)

Reklamácia

Predmetom reklamácie je:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Spôsob riešenia záležitosti podľa názoru Zákazníka - očakávania Zákazníka:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Priložené dokumenty:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

.....
(Dátum a čitateľný podpis osoby podávajúcej sťažnosť)

.....
(Dátum a podpis zákazníka)