

Настоящата наредба регулира правата и задълженията на Клиента и WAGAS S.A. (ВАГАС С.А.) (по-нататък като: WAGAS) свързани с приемането, разглеждането и даването на отговори на рекламациите въз основа на изискванията, произтичащи от приложимите законови разпоредби.

§ 1 Подаване на рекламацията

- WAGAS разглежда рекламациите адресирани до Застрахователното дружество в обхвата свързан с предоставеното застрахователно покритие, а също и рекламациите, в които Клиентът изразява съмнения относно предоставяните услуги от WAGAS в обхвата несвързан с предоставеното застрахователно покритие.
- За Застрахователното дружество, посочено в параграф 1 се счита Helvetia Global Solutions Ltd, регистриран в Княжество Лихтенщайн под номер FL-0002.191.766-9 със седалище във Вадуц (FL-9490) на улица Aeulestrasse 60, упълномощено да действа на територията на Република България, съгласно споразумението за свободна търговия и общия пазар ЕИП(Европейско икономическо пространство). За Клиент, посочен в параграф 1, се счита лицето, което търси застрахователно покритие, застрахователя, застрахования, принципала на застрахователната гаранция, който е физическо, юридическо лице или дружество, коетояма правосубектност.
- Рекламациите, посочени в параграф 1 могат да бъдат подадени:
 - в писмена форма – лично в седалището на WAGAS на ул. Rydygiera 15, 01-793 Варшава, Полша, или с пощенска пратка на посочения по-горе адрес или във всяка единица, която обслужва Клиентите на WAGAS (икономическите оператори, които сътрудничат);
 - в устна форма – по телефона на номер 008002100235 или лично в седалището на WAGAS или във всяка единица, която обслужва Клиентите на WAGAS (икономическите оператори, които сътрудничат);
 - в електронна форма – на адрес на електронна поща: complaints@wagas.eu
- Рекламацията, която е подадена в устна форма се приема и се записва в протокола за рекламациите, който е приложение № 1 към настоящата Разпоредба. Освен това телефонните разговори биват регистрирани. Reklamacja przekazana przesyłką pocztową na adres WAGAS uważana jest za złożoną z dniem doręczenia jej do WAGAS.
- Рекламацията, която е подадена чрез пощенска пратка на адрес на WAGAS се счита за подадена с деня на връчването ѝ към WAGAS. Podmiot współpracujący z WAGAS po wyrażeniu przez Klienta informacji o chęci zamiaru złożenia reklamacji jest zobowiązany do poinformowania go o możliwości złożenia reklamacji do WAGAS zgodnie z zasadami wskazanymi w ust. 4 niniejszego Regulaminu.
- Рекламацията, която е подадена на икономическия оператор, който сътрудничи с WAGAS трябва да се изпрати незабавно от този икономически оператор до WAGAS. В този случай за дата на подаването на рекламацията от Клиента се счита деня на връчването ѝ на икономическия оператор, който сътрудничи с WAGAS.
- Икономическият оператор, който сътрудничи с WAGAS, след заявяване от Клиента на намерението си да подаде рекламацията е длъжен да го информира за възможността за подаването на рекламацията до WAGAS в съответствие с правилата посочени в параграф 4 на настоящата Разпоредба.
- Рекламацията трябва да съдържа:
 - пълни данни на Клиента, т.е.: име, фамилия или името на Клиента, неговият адрес за кореспонденция и също телефонният номер на Клиента с цел да се позволи ефективно разглеждане на неговата рекламация;
 - № на полица/сертификат или № и дата на щета, за която се отнася рекламацията;
 - в случай че Клиентът, който е физическо лице изпраща запитване за рекламацията по електронен път, тогава е необходимо да се подаде e-mail адрес;
 - информация за предпочитана форма за предоставяне на отговор;
 - съдържание на рекламацията – всякаква форма на претенция към предоставяните услуги – посочване на причината за претенцията, заедно с кратка обосновка;
 - когато е необходимо – допълнителна документация доказваща претенцията.

§ 2 Отговор на рекламацията

- Отговорът на рекламацията ще бъде даден без ненужно забавяне и не по-късно от 30 дни от деня на нейното получаване. С оглед на спазване на горепосочения срок достатъчно е да се изпрати отговор до Клиента преди неговото изтичане.
- Отговорът на рекламацията ще бъде предоставен във форма:
 - хартиена или
 - на друг траен носител, по-специално чрез електронна поща. В случай че Клиента е физическо лице, отговорът може да бъде предоставен по електронен път само по неговото заявление.
- В случай на неспазване на сроковете посочени в параграфи 1 и 2 се счита, че рекламацията е разгледана според волята на Клиента.
- Процесът на разглеждането на рекламациите се води в съответствие с правилата на честност, достоверност, професионализъм и обективност съгласно най-добрия интерес на Клиента.

§ 3 Процедура по обжалване

В случай на неуважаване на искания произтичащи от рекламацията Клиентът има възможност:

- да подаде обжалване от полученото решение директно до WAGAS; обжалването може да бъде подадено:
 - в писмена форма – лично в седалището на WAGAS S.A, ул. Rydygiera 15, 01-793 Варшава, Полша, или с пощенска пратка на посочения по-горе адрес;
 - в електронна форма – на адрес на електронна поща: complaints@wagas.eu
- да подаде заявление за преразглеждане на претенцията (относно Клиента, който е физическо лице) до Комисията за финансов надзор 1000 гр. София, ул. Будапеща 16, Fax: +359 2 829 43 24, E-mail: bg_fsc@fsc.bg или до Секторна Помирителна Комисия за спорове в сектора на застраховането и презастраховането към българската Комисия за защита на потребителите
Адрес: 1000 гр. София, пл. Славейков 4 А, E-mail: adr.ins@kzpb.bg, Website: <http://www.kzpb.bg>, Тел.: +35929330588

Съгласно приложимите законови разпоредби, WAGAS е длъжен да участва в извънсъдебно разрешаване относно разрешаването на спорове, което се извършва от Комисията за финансов надзор или Секторната Помирителна Комисия за спорове в сектора на застраховането и презастраховането към българската Комисия за защита на потребителите;

3. да предяви иск до компетентния съд в съответствие с разпоредбите относно общата компетентност или до компетентния съд по местоживеенето или седалището на застрахователя, застрахования, наследника на застрахования, упълномощения по застрахователния договор или наследника упълномощен по застрахователния договор;
4. В случай на спорове относно договорите сключвани чрез посредничество на уеб страница или други електронни средства между WAGAS и потребители има възможност да се използва интернет система за решаване на спорове – платформа ODR. За тази цел потребителят трябва да попълни електронния формуляр за жалба, който е достъпен на адрес <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

§ 4 Заключителни разпоредби

1. Настоящата Разпоредба е предоставена на уеб страница www.wagas.eu.
2. Ключови части от съдържанието на тази процедурна Наредба са внесени в Застрахователните условия, които са интегрална част на застрахователния договор, на всяка от обслужваните от WAGAS застрахователни програми.

Приложение N° 1

Протокол за рекламация

.....
(Град и дата на подаването на рекламацията)

.....
Име и фамилия на клиента

.....
Личен адрес / адрес за кореспонденция на Клиента

.....
Телефонен номер / e-mail на Клиента

Форма на отговор: **писмена / e-mail*** (*ненужното се зачертава)

.....
Статус на Клиента: **Застрахован, Застраховач, увреденото лице и т.н.**

.....
N° на полица / застрахователния договор

.....
N° и дата на щета

Рекламация

Предметът на рекламация е:

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

Предлаганото от Клиента разрешаване на ситуацията – очаквания на Клиента:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Приложена документация:

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

.....
Дата и четлив подпис на лицето, което подава рекламацията

.....
Дата и подпис на Клиента