

Šie noteikumi regulē tiesības un pienākumus starp Klientu un WAGAS S.A. (turpmāk tekstā – WAGAS), kas saistītas ar sūdzību pieņemšanu, izskatīšanu un atbildēšanu pamatojoties uz 2018.gada 3.majā pieņemto Likumu par apdrošināšanas līgumiem (Latvijas Vēstnesis, 97(6183), 18.05.2018), 2015. gada 18. jūnija Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas likuma noteikumiem (Latvijas Vēstnesis, 124 (5442), 06/2015) un 1937. gada 28. janvāra Civiltiesības likuma (Valdības Vēstnesis, 41).

§ 1 Sūdzību iesniegšana

1. WAGAS atzīst Apdrošināšanas Sabiedrībai adresētās sūdzības, kas attiecas uz sniegto apdrošināšanu, kā arī Klienta izvirzītiem iebildumiem pret WAGAS sniegtajiem pakalpojumiem, kas nav saistītas ar sniegto apdrošināšanu.
2. Apdrošināšanas Sabiedrība, kas minēta 1. punktā ir Helvetia Global Solutions Ltd. ar juridisko adresi Lihtenšteinas Firstistē, Vaduz (FL-9490), Aeulestrasse 60, kas pierēģistrētā Lihtenšteinas Firstistē zem numura FL-0002.191.766-9. Apdrošināšanas sabiedrība ir pilnvarota darboties Latvijā, saskaņā ar noslēgto brīvās tirdzniecības līgumu (EEZ Eiropas Ekonomiskā zona).
3. Klients kas minēts 1. punktā saprot apdrošināšanas ņēmēju, apdrošināto personu, kas ir fiziska persona, juridiska persona vai organizācija bez juridiskas personas statusa.
4. Sūdzības, kas minētas 1. punktā var iesniegt:
 - a. rakstiski – nogādājot dokumentu personīgi WAGAS galvenajā birojā Rydygiera iela 15, 01-793 Varšava, Polija, vai nosūtīt pa pastu uz iepriekšminēto adresi;
 - b. mutiski – pa tālruni (+371) 60 005 519 vai personīgi ierodoties WAGAS galvenajā birojā;
 - c. elektroniskā veidā - nosūtīt informāciju uz e-pasta adresi: complaints@wagas.eu
5. Mutiski iesniegtas sūdzības tiek pieņemtas un reģistrētas sūdzību protokolā, šo noteikumu pielikums Nr.1. Turklāt, telefona saruna tiek saglabāta.
6. Sūdzība kas nosūtīta pa pastu uz WAGAS adresi, tiek uzskatīta par iesniegtu tās piegādes dienā WAGAS.
7. Sūdzības, kas iesniegtas uzņēmumam, kas sadarbojas ar WAGAS, nekavējoties jānosūta WAGAS. Šajā gadījumā par sūdzību iesniegšanas datumu tiek pieņemts datums, kad Klients iesniedzis sūdzības uzņēmumam, kas sadarbojas ar WAGAS.
8. Uzņēmuma, kas sadarbojas ar WAGAS pienākums ir informēt Klientu, kurš vēlas iesniegt sūdzības, par sūdzību iesniegšanas variantiem, kuri ir aprakstīti šo Noteikumu 1 § 4. punktā.
9. Sūdzību apkopojumā jāiekļauj:
 - a. Klienta pilna informācija, t.i.: vārds, uzvārds vai Klienta nosaukums, korespondences adrese, kā arī Klienta kontakt telefona numurs, lai nodrošinātu sūdzību efektīvu izskatīšanu;
 - b. Apdrošināšanas polises/ sertifikāta Nr. vai bojājuma nr. un datums uz kuru sūdzība attiecas;
 - c. informāciju par to vai Klients, kas ir fiziska persona, pieprasa atbildēt uz sūdzību elektroniski; tad ir jānorāda e-pasta adrese;
 - d. informācija par vēlamo atbildes veidu;
 - e. sūdzības saturs – jebkāda veida neapmierinātība par sniegtajiem pakalpojumiem ar norādītajiem iemesliem un īsu paskaidrojumu;
 - f. ja nepieciešams – papildus dokumenti, kas apstiprina neapmierinātības iemeslus.

§ 2 Atbilde uz sūdzību

1. Atbilde uz sūdzību tiks sniegta bez liekas kavēšanās, bet ne vēlāk kā 56 dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas. Lai saglabātu augstāk minēto termiņu, ir pietiekami nosūtīt klientam atbildi pirms termiņa beigām.
2. Atbilde uz sūdzībām tiks sniegta:
 - a. rakstiski un piegādāta pa pastu vai
 - b. elektroniski. Gadījumā, kad sūdzības iesniedzējs ir fiziska persona, kura paudusi piekrišanu atbildes saņemšanai uz savu e-pasta adresi.
3. Gadījumā, kad netiek ievēroti termiņi, kas norādīti 1 punktā, tiek uzskatīts, ka sūdzība tika izskatīta saskaņā ar klienta gribu.
4. Sūdzības izskatīšanas process tiek veikts saskaņā ar godīguma, uzticamības, profesionālā un objektivitātes principiem - saskaņā ar labākajiem klienta izpratnes centieniem.

§ 3 Apelācijas procedūra

Ja no sūdzības izrietošas prasības netiek ņemtas vērā, Klients var: złozenia odwołania od otrzymanego stanowiska bezpośrednio do WAGAS;

1. Iesniedz apelāciju tieši WAGAS pret saņemto lēmumu; apelāciju var iesniegt:
 - a. rakstiski – nogādājot dokumentu personīgi WAGAS galvenajā birojā Rydygiera iela 15, 01-793 Varšava, Polija, vai nosūtīt pa pastu uz iepriekšminēto adresi;
 - b. elektroniskā veidā - nosūtīt informāciju uz e-pasta adresi: complaints@wagas.eu
2. Iesniedz apelāciju kompetentai tiesai. Tiesa strīdu izšķiršanai tiks noteikta pēc Apdrošināšanas ņēmēja vai Apdrošinātāja, sūdzību iesniedzēja deklarētas adreses vai:

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
Brīvības ielā 55, Rīga, LV-1010 Latvija
Tālr. : +371 6545 2554, Fakss: +371 6738 8634
E-pasts: ptac@ptac.gov.lv
Vietne: www.ptac.gov.lv/lv/content/consumer-protection-0

Vai:
Finanšu un kapitāla tirgus komisija
Kungu iela 1, Rīga, LV-1050, Latvija
Tālr. : 67774800
E-pasts: fktk@fktk.lv
Vietne: www.fktk.lv/lv/commission/about-us/2011-10-19-consumer-complaints-hand.html

3. Strīdos par līgumiem, kas noslēgti caur vietni vai citiem elektroniskiem līdzekļiem starp WAGAS un Klientu, ir iespējams izmantot strīdu izšķiršanas tiešsaistes sistēmu – ODR platformu. Šim nolūkam Klientam jāaizpilda elektroniskā sūdzības veidlapa, kas pieejama tīmekļa vietnē <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

§ 4 GALĪGIE NOTEIKUMI

1. Šie noteikumi ir pieejami tīmekļa vietnē www.wagas.eu
2. Galvenais saturs, kas ietverts šajos noteikumos, ir iekļauts vispārējos apdrošināšanas noteikumos un nosacījumos, kas ir apdrošināšanas līguma neatņemama sastāvdaļa, katrā WAGAS administrētajā apdrošināšanas programmā.

Pielikums Nr. 1

Sūdzības protokols

.....
(Sūdzības iesegšanas vieta un datums)

.....
(Klienta vārds un uzvārds)

.....
(Korespondences adrese)

.....
(telefons/ e-pasts)

Atbildības sniegšanas forma: **rakstiski / e-pasts** * (nevajadzīgo nosvītrot)

.....
(Klienta statuss: Apdrošināšanas ņēmējs, Apdrošinātājs, Cietušais)

.....
(Apdrošināšanas polises / līguma numurs)

.....
(Bojājuma numurs un datums)

Sūdzība

Sūdzības priekšmets ir:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Klienta piedāvātais risinājums - klienta vēlmes:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Pievienota dokumentācija:

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

.....
(Datums, iesniedzēja vārds un uzvārds, un paraksts)

.....
(Datums un Klienta paraksts)