

Ta poslovnik določa pravice in obveznosti Strank in WAGAS S.A. (v nadaljnjem besedilu: WAGAS), ki se nanašajo na sprejem, preverjanje in odgovarjanje na pritožbe na podlagi Zakona o zavarovalništvu (Ur. list RS, št. 93/15), Obligacijskega zakonika (Ur. list RS, št. 97/07 s spremembami).

§ 1 Prijava pritožbe

1. WAGAS preizkusi pritožbe naslovljene Zavarovalnici, ki so povezane z zavarovalnim kritjem, kot tudi pritožbe, ki se nanašajo na način opravljanja storitev s strani WAGAS nepovezan z izvajanim zavarovalnih storitev.
2. Zavarovalnica iz odst. 1 pomeni Helvetia Global Solutions Ltd, registrirano v kneževini Lihtenštejnu pod št. FL-0002.191.766-9, s sedežem v Vaduz (FL-9490) pri Aeulestrasse 60 in je pooblaščen za opravljanje dejavnosti v Sloveniji na podlagi Sporazuma o prosti trgovini in skupnem trgu EGP (Evropski gospodarski prostor).
3. Stranka iz odst. 1 pomeni Zavarovalca, Zavarovanca ali naročnika zavarovalne garancije, ki je fizična oseba, pravna oseba ali društvo brez statusa pravne osebe
4. Pritožbe s 1 odst. se lahko vložijo:
 - a. pisno –osebno v sedežu WAGAS ul. Rydygiera 15, 01-793 Varšava, Poljska ali po pošti na zgoraj omenjen naslov ali osebno vsakem partnerskem podjetju, ki oskrbuje stranke WAGAS,
 - b. ustno – po telefonu na številko ali osebno v sedežu WAGAS ali v vsakem partnerskem podjetju, ki oskrbuje stranke WAGAS,
 - c. elektronsko – na e-naslov: claims.si@wagas.eu.Vsebinsko ustne pritožbe se shrani v pisni obliki v protokolu pritožbe, ki predstavlja prilogo št. 1 k temu poslovniku. Poleg tega so vsi telefonski klici glasovno posneti.
5. Ustno predložena reklamacija, se sprejme in zabeleži v pritožbenem protokolu, ki je priložen kot dodatek 1 k temu pravilniku. Poleg tega se beležijo tudi telefonski klici.
6. V primeru posredovanja pritožbe po pošti na naslov WAGAS za datum vloge velja datum dostavljenja pošiljke do WAGAS.
7. Partnersko podjetje je dolžno nemudoma preposlati WAGAS-u vloženo pri njih pritožbo. V tem primeru za datum vložena pritožbe velja datum ji vložena pri partnerskem podjetju.
8. Partnersko podjetje je dolžno obvestiti Stranko o možnosti vložena pritožbe WAGAS-u, če ta izrazi željo po vložitvi pritožbe.
9. Pritožba je dolžna vsebovati:
 - a. polne podatke Stranke, tj: ime, priimek ali naziv podjetja Stranke, njen naslov in tel. št.;
 - b. št. police/potrdila ali št. in datum škode, ki jo zadeva pritožba;
 - c. e-naslov, če je Stranka fizična oseba in je zahtevala odgovor v elektronski obliki;
 - d. informacijo o izbrani obliki odgovora;
 - e. vsebinsko pritožbe – navedba razlogov nezadovoljstva iz nujenih storitev in kratka utemeljitev;
 - f. Po potrebi – dodatno dokumentacijo, ki je povezana s razlogom nezadovoljstva.

§ 2 Odgovor na pritožbo

1. WAGAS odgovori na pritožbo brez nepotrebnega olajšanja, ne kasneje kot v roku 30 dni od prejema pritožbe. Krajni datum odgovora pomeni preposlanje odgovora stranki
2. Odgovor na pritožbo se posreduje v obliki:
 - a. papirni ali
 - b. ali na drugem trajnem nosilcu, posebej po e-pošti. Če je Stranka fizična oseba, si ji lahko zagotovi odgovor v elektronski obliki izjemno na zahtevo Stranke.
3. Če se prekorači roka iz odst. 1 in 2 potem se pritožbo reši po želi Stranke.
4. Ob obravnavi pritožb se upošteva načela poštenosti, zanesljivosti, profesionalizma in objektivnosti v skladu z najboljšimi interesi Stranke.

§ 3 Odpoklicni postopek

V primeru zavrnitve pritožbe Stranka lahko:

1. vložiti ugovor proti odločbi neposredno pri WAGAS-u; ugovor se lahko vložijo v naslednjih oblikah:
 - a. pisni – osebno pri WAGAS S.A, ul. Rydygiera 15, 01-793 Varšava, Poljska ali dostavljeno po pošti na zgoraj omenjen naslov;
 - b. elektronski – na e-naslov: claims.si@wagas.pl;
2. vložiti zahtevo za obravnavanje zadeve pri Agenciji za zavarovalni nadzor. Če je stranka fizična oseba:

Center za mediacijo Slovenskega zavarovalnega združenja Železna cesta 14

1000 Ljubljana Slovenia

Tel: 00386 1 3009381

irps@zav-zdruzenje.si

www.zav-zdruzenje.si/en/adr-alternative-consumer-dispute-resolution/

3. vložiti tožbo pri sodišču pristojnem za reševanje zadeve ali krajevno pristojno sodišče za stalno prebivališče ali sedež Zavarovanca, Zavarovalca ali naslednika zavarovanca upravičenega na podlagi zavarovalne pogodbe ali naslednika upravičenega na podlagi zavarovalne pogodbe;
4. v primeru sporov, ki zadevajo pogodbe sklenjene med WAGAS in potrošniki preko spletne strani ali drugih elektronskih sredstev, obstaja možnost uporabe platforme ODR. V tem primeru potrošnik je dolžen izpolniti e-prijavnico pritožbe, ki je na voljo na spletni strani <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

§ 4 Končna določila

1. Ta poslovnik je na voljo na spletni strani www.wagas.eu;
2. Najpomembnejši zapisi tega Poslovalnika so uvedeni v Splošne Zavarovalne Pogoje, ki so integralni del zavarovalne pogodbe vsakega zavarovalnega programa v ponudbi WAGAS.

Priloga št. 1

Protokol pritožbe

.....
(Kraj in datum prijave pritožbe)

.....
(Ime in priimek Stranke)

.....
(Naslov prebivanja / poštni naslov Stranke)

.....
(Tel. št. / e-naslov Stranke)

Izbrana oblika odgovora: **pisna** / **e-mail*** (*neustrezno prečrtajte)

.....
(Status Stranke: Zavarovanec, Zavarovalec, etc.)

.....
(Št. police / zavarovalne pogodbe)

.....
(št. in datum škode)

Pritožba

Pritožba zadeva:

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

Priporočena rešitev situacije – pričakovanja Stranke:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Priložena dokumentacija

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

.....
(Datum in berljivi osebe, ki se pritožuje)

.....
(Datum in podpis Stranke)