

Käesolev kord reguleerib Kliendi ja WAGAS S.A. (edaspidi WAGAS) õigused ja kohustused kõikides küsimustes, mis on seotud reklamatsioone vastuvõtmise ja lahendamise ja reklamatsioonidele vastamisega vastavalt kehtivatele õigusnormidele.

§ 1 Reklamatsiooni esitamine

1. WAGAS tunnustab Kindlustusseltsile suunatud reklamatsioone, mis on seotud pakutud kindlustuskaitsega ning reklamatsioone, milles Klient esitab vastuväited, mis on seotud WAGAS'e poolt pakkuvate teenustega ja mis ei ole seotud Kindlustusseltsi poolt pakutud kindlustuskaitsega.
2. Punktis 1 mainitud Kindlustusselts on Helvetia Global Solutions Ltd, mis on registreeritud Liechtensteini Vürstiriigis asukohaga Vaduz (FL-9490), Aeulestrasse 60, FL-0002.191.766-9 numbril all. Kindlustusselts on volitatud Eesti Vabariigi territooriumil tegutsema vabakaubanduse ja EMP (Euroopa Majanduspiirkond) ühisturu lepingu alusel.
3. Punktis 1 mainitud Klient on kindlustuskaitset otsiv isik, kindlustusvõtja, kindlustatu, kindlustusgarantii tellija, kes on füüsiline või juriidiline isik või organisatsioon, mis ei ole juriidiline isik.
4. Punktis 1 mainitud Reklamatsioon saab esitada järgmiselt:
 - a) Kirjalikult, esitades reklamatsiooni isiklikult WAGAS'e peakontoris aadressil Rydygiera tn 15 Varssavis, 01-793 või posti teel, saates reklamatsiooni ülalnimetatud aadressile või igas ettevõttes, mis tegeleb WAGAS'e klientide teenindamisega (WAGAS'e koostööpartnerid);
 - b) suuliselt – telefoni teel numbril (+372) 644 5176 või igas ettevõttes, mis tegeleb WAGAS'e klientide teenindamisega (WAGAS'e koostööpartnerid);
 - c) elektrooniliselt – saates reklamatsiooni e-posti aadressile: complaints@wagas.eu
5. Suulise reklamatsiooni puhul võetakse reklamatsioon vastu ja fikseeritakse reklamatsiooniprotokollis, mis moodustab käesoleva Korra lisa 1. Lisaks sellele registreeritakse telefonikõned.
6. Posti teel WAGAS'e aadressile saadetud reklamatsiooni esitamise kuupäevaks loetakse WAGAS'e poolt reklamatsiooni kättesaamise kuupäev.
7. WAGAS'e koostööpartnerite kaudu esitatud reklamatsioon tuleb viivitamata WAGAS'ele edasi saata. Sellisel juhul reklamatsiooni esitamise kuupäevaks loetakse reklamatsiooni esitamine WAGAS'e koostööpartnerile.
8. Kui klient on avaldanud soovi reklamatsiooni esitada, on WAGAS'e koostööpartner kohustatud sellest võimalusest Klienti informeerima, vastavalt käesoleva Korra punktile 4.
9. Reklamatsioon peab sisaldama:
 - a) Kliendi täielikke andmeid, sh: nimi, perekonnanimi või Kliendi nimetus, postiaadress ning Kliendi telefoninumber selleks, et reklamatsiooni oleks võimalik tõhusalt käidelda;
 - b) Poliisi/sertifikaadi numbrit või selle kahju kuupäeva, mida reklamatsioon puudutab;
 - c) Informatsiooni selle kohta, kas füüsilisest isikust Klient soovib saada vastust oma reklamatsioonile elektrooniliselt teel; sellisel juhul e-posti aadressi esitamine on samuti vajalik;
 - d) Informatsiooni vastuse edastamise soovitud viisist;
 - e) Reklamatsiooni sisu – osutatud teenustega rahulolematuse põhjused koos põhjendusega;
 - f) Vajaduse korral – lisadokumendid, mis kinnitavad rahulolematuse põhjuseid

§ 2 Vastus reklamatsioonile

1. Vastus reklamatsioonile esitatakse põhjendamatu viivitusega, hiljemalt 8 nädala jooksul alates reklamatsiooni saamise päevast. Ülalnimetatud tähtaja säilitamiseks piisab sellest, kui vastus Kliendile saadetakse enne tähtaja aegumist.
2. Vastus reklamatsioonile esitatakse:
 - a) paber kandjal või
 - a) teisel püsival andmekandjal, eelkõige e-posti teel. Juhul, kui klient on füüsiline isik, võidakse talle elektrooniliselt vastata ainult tema soovil.
3. Lõiges 1 nimetatud tähtaja mittetäitmisel korral leitakse, et reklamatsiooni käsitleti kliendi tahte vastaselt.
4. Reklamatsioonide käsitlemise protsess toimub kooskõlas aususe, usaldusväärsuse, professionaalsuse ja objektiivsuse põhimõtetega, mis vastaksid kliendi vajadustele paremini.

§ 3 Apelleerimise kord

Kui reklamatsioonist tulenevaid nõudeid ei võeta arvesse, võib Klient:

1. esitada apellatsiooni otse WAGAS'ele; apellatsiooni saab esitada järgmiselt:
 - a. Kirjalikult, esitades reklamatsiooni isiklikult WAGAS'e peakontoris aadressil Rydygiera tn 15, 01-793 Varssavi, Poola või posti teel, saates apellatsiooni ülalnimetatud aadressile;
 - b. elektrooniliselt – saates reklamatsiooni e-posti aadressile: complaints@wagas.eu
2. esitada avalduse Tarbijakaitseametisse (ainult tarbijatele), aadress: Pronksi 12, Tallinn 10117, Eesti Tel: +372 6201 920 E-post: avaldus@komisjon.ee või info@tarbijakaitseamet.ee, Veebisait: www.tarbijakaitseamet.ee/et/tarbijate-vaidluste-komitee.
3. Kõikides küsimustes, mis on seotud reklamatsioonide vastuvõtmise ja lahendamise ja reklamatsioonidele vastamisega WAGAS on kohustatud tegutsema vastavalt kehtivatele õigusnormidele;
4. Esitada hagi pädevasse kohtusse vastavalt üldisele kohtualluvusele või kindlustusvõtja, kindlustatud isiku, kindlustatute pärija, kindlustatud isiku või kindlustuslepingu saaja elukohajärgsesse kohtusse;
5. Juhul, kui vaidlus on seotud lepinguga, mis oli WAGAS'e ja tarbijate vahel sõlmitud kodulehe või muude elektrooniliste vahendite kaudu, on võimalik kasutada vaidluste veebipõhise lahendamise süsteemi – ODR platvormi. Selleks peab tarbija elektroonilise kaebuse vormi täitma, vorm on kättesaadav aadressil <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

§ 4 Lõppsätted

4. Käesolev Kord on kättesaadav kodulehel www.wagas.eu
5. Käesoleva Korra põhisisu on lisatud Kindlustuse Üldtingimustele ning moodustab kõikide WAGAS'e poolt hallatavate kindlustusprogrammide kindlustuslepingute lahutamatu osa.

Lisa nr 1

Reklamatsiooniprotokoll

.....
(Reklamatsiooni esitamise kuupäev ja linn/asula)

.....
(Kliendi ees- ja perekonnanimi)

.....
(Kliendi elukohta / postiaadress)

.....
(Kliendi telefoninumber / e-posti aadress)

Vastuse vorm: **kirjalik / e-post*** (*Vastavalt vajadusele läbi kriipsutada)

.....
(Kliendi staatus: Kindlustatu, Kindlustusvõtja, Kannatanu jne.)

.....
(Poliisi- / kindlustuslepingu number)

.....
(Kahju number ja kuupäev)

Reklamatsioon

Reklamatsiooni sisu:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Kliendi poolt pakutud lahendus – Kliendi ootused:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Lisatud dokumendid:

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

.....
(Kuupäev ja reklamatsiooni esitaja loetav allkiri)

.....
(Kuupäev ja Kliendi allkiri)