SKARGI I REKLAMACJE

dotyczące produktów ubezpieczeniowych

Przed zgłoszeniem reklamacji prosimy o zapoznanie się z najważniejszymi informacjami na temat procedury jej zgłaszania oraz rozpatrywania.

1. Zasady i formy przyjmowania reklamacji

Wszelkie reklamacje dotyczące działalności Sindbad IT Sp. z .o.o. związanych ze sprzedażą usług ubezpieczeniowych (Agent Ubezpieczeniowy Sindbad IT Sp. z .o.o. Nr wpisu do RAU: 11239999/A) mogą zostać złożone przez naszych klientów niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń w następującej formie:

- elektronicznie za pomocą komunikacji e-mailowej na adres polisa@voyager.pl, niezbędne jest udzielenie zgody w e-mailu na otrzymywanie korespondencji drogą elektroniczną. Reklamacja składana elektronicznie będzie przyjęta wyłącznie z adresu e-mail podanego w umowie ubezpieczenia.
- w przypadku braku możliwości złożenia reklamacji w trybie elektronicznym (e-mailem), reklamację można złożyć pisemnie dostarczając pismo za pośrednictwem przesyłki pocztowej lub firmy kurierskiej bądź też dostarczyć osobiście na adres firmy Sindbad IT Sp. z .o.o., ul Ceglana 4, 40-514 Katowice,
- w celu właściwego rozpatrzenia zgłoszonej reklamacji niezbędne są informacje umożliwiające jednoznaczną identyfikację sprawy. W związku z tym, reklamacja musi zawierać co najmniej dane osoby składającej (imię i nazwisko, data urodzenia/ nazwę firmy i NIP) lub numer polisy oraz opis przyczyny reklamacji. W przypadku e-maila w tytule powinien zostać użyty tekst REKLAMACJA.

2. Terminy rozpatrzenia reklamacji

1. Reklamacje rozpatrywane są przez Sindbad IT Sp. z .o.o. w terminie 30 kalendarzowych dni licząc od dnia ich wpływu.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, osoba ją składająca zostanie poinformowana:
   - o przyczynie opóźnienia,

- o przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej wpływu.

3. Sindbad IT Sp. z .o.o. powiadomi o rozpatrzeniu reklamacji w tej samej formie w jakiej została złożona reklamacja.

3. Informacje dotyczące skarg i reklamacji

W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji we wskazanym terminie, osobom fizycznym, które są Ubezpieczającym, Ubezpieczonym, Uprawnionym z umowy przysługuje prawo wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego. Dodatkowo w przypadku, jeśli ww. osoby są konsumentami w rozumieniu art. 22^1 Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny mają możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.

Na wniosek Klienta będącego osobą fizyczną, spór może zostać poddany pozasądowemu postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów pomiędzy Klientem, a podmiotem rynku finansowego, które przeprowadza Rzecznik Finansowy. Szczegółowe informacje zamieszczone zostały na stronie internetowej Rzecznika
Finansowego https://rf.gov.pl.

Klienci Sindbad IT Sp. z .o.o. mogą dochodzić swych roszczeń przed sądem według przepisów o właściwości ogólnej, bądź przed sądem właściwym dla siedziby lub zamieszkania Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, Uprawnionego lub Uposażonego z umowy ubezpieczenia.

W przypadku umów zawartych drogą elektroniczną (on-line) osoba wskazana w ust. 1, będąca konsumentem i mieszkająca w kraju Unii Europejskiej (także: Norwegia, Islandia, Liechtenstein), ma możliwość złożenia skargi do podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pośrednictwem europejskiej platformy rozstrzygania sporów ODR (Online Dispute Resolution) dostępnej pod adresem: http://ec.europa.eu/consumers/odr/

4. Informacje dodatkowe:

1. W przypadku osoby prawnej i spółki nieposiadającej osobowości prawnej, osoba wnosząca reklamację zobowiązana jest do przedstawienia dokumentu uprawniającego go do występowania w imieniu osoby prawnej lub spółki niebędącej osobą prawną.

2. Reklamacje wniesione przez osoby nieuprawnione pozostawia się bez rozpatrzenia. Osoba wnosząca reklamację zostanie jednak powiadomiona o tym, że nie jest uprawniona do zgłoszenia reklamacji w rozumieniu Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji.
3. Organem nadzoru nad działalnością ubezpieczeniową wykonywaną na terytorium RP jest Komisja Nadzoru Finansowego.

Dane teleadresowe: Sindbad IT
Sp. z .o.o.,
ul. Ceglana 4, 40-514 Katowice tel.: +48 (32)
256-15-53, +48 (32) 775-97-10
NIP: 954-23-34-937
Regon: 276800548
KRS: 0000084204