



Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w Profitowi S.A.

Zasady składania Reklamacji

1. Spółka rozpatruje reklamacje Klientów w zakresie związanym z ochroną ubezpieczeniową udzielaną na podstawie umów ubezpieczenia zawartych przez Klientów z zakładami ubezpieczeń za pośrednictwem Spółki.
2. Reklamacje mogą być składane w formie:
 - a. Pisemnej – osobiście w siedzibie Spółki przy ul. Wołoskiej 5 w Warszawie lub przesyłką pocztową na ww. adres bądź w każdej jednostce obsługującej klientów Spółki;
 - b. Ustnej – telefonicznie pod numerem telefonu +48 664 22 99 11 lub osobiście w siedzibie Spółki 02-675 Warszawa, ul. Wołoska 5 bądź w każdej jednostce obsługującej Klientów Spółki;
 - c. Elektronicznej – na adres poczty elektronicznej kontakt@profitowi.pl
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. Dane Klienta umożliwiające jego identyfikację, tj.: imię, nazwisko, numer Polisy lub numer PESEL oraz dane kontaktowe: telefon, adres e-mail
 - b. Treść reklamacji – wszelką formę niezadowolenia ze świadczonych usług – wskazanie przyczyny niezadowolenia wraz z uzasadnieniem
 - c. W celu złożenia Reklamacji przez osobę trzecią w imieniu Klienta albo w celu uzyskania informacji przez osobę trzecią na temat złożonej Reklamacji niezbędne jest okazanie Spółce stosownego pełnomocnictwa do działania w imieniu Klienta. W przypadku braku właściwego umocowania osoby trzeciej odpowiedź zostanie przesłana wyłącznie na adres Klienta.
 - d. W przypadku umowy zawieranej za pośrednictwem Internetu, Klient będący konsumentem ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygania sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21.05.2013 r. - adres: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska.



Rozpatrywanie Reklamacji

1. Spółka rozpatruje złożoną Reklamację bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 30 dni, liczonym od momentu jej otrzymania.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w punkcie nr 2, Spółka w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:
 - a. Wyjaśnia przyczynę opóźnienia
 - b. Wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - c. Określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
3. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest w formie pisemnej lub za pomocą trwałego nośnika. Spółka udziela Klientowi odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta. Klient może złożyć taki wniosek razem ze złożeniem Reklamacji.
 - a. W przypadku niedotrzymania przez Spółkę terminów reklamacja jest uważana za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
4. W razie nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, składający reklamację może do Spółki złożyć odwołanie od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację.

Spółka dąży do polubownego rozwiązywania sporów ze swoimi Klientami mając na uwadze interes wszystkich swoich Klientów.