

# **Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji przez Latona Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie z dnia 2 stycznia 2019 roku**

## **Rozdział I. Postanowienia ogólne**

### **§1**

Niniejszy Regulamin określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania reklamacji przez Latona Spółkę Akcyjną.

### **§2**

Przez pojęcia użyte w Regulaminie należy rozumieć:

- 1) **Latona** – Latona Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, ul. Ks. I. Skorupki 5, 00-546 Warszawa, której dokumentacja przechowywana jest przez Sąd Rejonowy m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000542047, NIP 5252609424, o kapitale zakładowym w wysokości 100.000,00 zł, w całości wpłaconym,
- 2) **Klient** – osoba fizyczna albo osoba prawna lub spółka nieposiadająca osobowości prawnej, na rzecz której Latona świadczy usługi, na podstawie zawartej z nim umowy,
- 3) **Regulamin** – niniejszy Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji przez Latona,
- 4) **reklamacja** – skierowane przez Klienta do Latona wystąpienie, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Latona,
- 5) **trwały nośnik** - nośnik umożliwiający użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

## **Rozdział II. Ogólne zasady przyjmowania reklamacji**

### **§3**

1. Klient może złożyć reklamację:
  - 1) w formie pisemnej, opatrzonej podpisem Klienta - osobiście albo przesyłką pocztową, na adres siedziby Latona;
  - 2) w formie ustnej - osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie Latona;
  - 3) w formie elektronicznej – za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [office@latona.pl](mailto:office@latona.pl)
2. Adresy, pod którymi można składać reklamacje, są dostępne na stronie internetowej [www.latona.pl](http://www.latona.pl)
3. W przypadku złożenia przez Klienta będącego osobą fizyczną reklamacji w sposób inny niż reklamacja pisemna, wysłana na adres siedziby Latona, Latona, na życzenie Klienta, przekazuje Klientowi, w trybie z nim uzgodnionym, potwierdzenie złożenia reklamacji.
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę Klienta,
  - 2) adres korespondencyjny,
  - 3) szczegółowy opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia Klienta
  - 4) oczekiwania Klienta dotyczące sposobu rozstrzygnięcia reklamacji,

W przypadku reklamacji składanych w formie pisemnej, dodatkowo:

- 5) numer PESEL albo numer KRS,
- 6) podpis,

zaś w przypadku reklamacji składanych w formie elektronicznej, dodatkowo:

- 7) numer telefonu oraz pięć ostatnich cyfr numeru PESEL albo numer KRS.

#### **§4**

1. Reklamacje należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia.
2. Zgłoszenie reklamacyjne nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań względem Latona.

### **Rozdział III. Rozpatrywanie reklamacji**

#### **§5**

1. Latona rozpatruje reklamacje Klientów na czynności agenta ubezpieczeniowego, w zakresie niezwiązanym z udzielaną przez danego ubezpieczyciela ochroną ubezpieczeniową.
2. W razie wpłynięcia do Latona reklamacji w zakresie innym niż wskazany w ust. 1, Latona przekazuje ją niezwłocznie do właściwego zakładu ubezpieczeń, celem udzielenia odpowiedzi zgodnie z regulacjami wewnętrznymi danej instytucji.
3. Latona rozpatruje niezwłocznie złożoną reklamację Klienta i udziela na nią odpowiedzi, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania, z zastrzeżeniem ust. 4 oraz ust. 5. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przez jego upływem.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3, Latona, w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 3, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 4, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

### **Rozdział IV. Udzielanie odpowiedzi na reklamacje**

#### **§6**

1. Odpowiedź na reklamację Latona przekazuje w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku albo pocztą elektroniczną – w razie złożenia takiego wniosku przez Klienta będącego osobą fizyczną.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
  - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Latona w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
  - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;

4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi na reklamację.

## **Rozdział V. Zmiana Regulaminu**

### **§7**

Niniejszy Regulamin podlega zmianie w razie:

- 1) wprowadzenia nowych lub zmiana istniejących, powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
- 2) zmiany lub pojawienia się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów lub decyzji, rekomendacji, wytycznych lub zaleceń Komisji Nadzoru Finansowego, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organów władzy lub administracji publicznej,
- 3) zmiany warunków rynkowych wynikająca z postępu technicznego, technologicznego lub informatycznego,
- 4) konieczności sprostowania omyłek pisarskich, błędów rachunkowych, a także zapewnienie jednoznaczności postanowień Regulamin, niezwiększającej zakresu obowiązków lub niezmniejszająca zakresu uprawnień Klienta.

### **§8**

1. Latona informuje Klienta o zmianie Regulaminu za pośrednictwem strony internetowej Latona, zaś w przypadku Klientów, których reklamacje są w trakcie rozpatrywania - poprzez powiadomienie w formie elektronicznej za pośrednictwem wiadomości e-mail wysyłanej przez Latona na adres e-mail Klienta lub w formie pisemnej, wysyłanej przez Latona na adres korespondencyjny Klienta.
2. Latona informuje Klienta o zmianie Regulaminu nie później niż na 14 dni przed proponowaną datą wejścia w życie zmian.

## **Rozdział V. Inne postanowienia**

### **§9**

1. Czynności związane z przyjęciem i rozpatrzeniem reklamacji dokonywane są wyłącznie w języku polskim.
2. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji Klientowi przysługuje prawo do:
  - 1) odwołania się do Latona od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania, z zachowaniem formy wymaganej dla złożenia reklamacji, wskazanej w §3 ust. 1,
  - 2) zwrócenia się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, w przypadku posiadania przez Klienta statusu konsumenta,
  - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015r. *o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym*,
  - 4) w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną - wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu z udziałem Rzecznika Finansowego,
  - 5) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.

3. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
4. Organem nadzoru nad działalnością Latona jest Komisja Nadzoru Finansowego.