

Citadele karšu pirkuma apdrošināšanas noteikumi

Spēkā no 2024. gada 1. jūlija.

Apdrošināšana ir spēkā:

- kā papildu apdrošināšanas pakalpojums
- par pirkumiem fiziskos vai elektroniskos veikalos, izmantojot elektronisko maksājumu instrumentu (karti).

Apdrošināšanas gadījumā, lūdzu, informējiet mūs, izmantojot:

- e-pastu: info@compensa.lv
- tālruni: 8888
- tīmekļa vietni: www.compensa.lv

Termini un definīcijas

Karte – Citadele banka izsniegts elektronisks maksāšanas līdzeklis – kredītkarte X Supreme, C Supreme, X prime C prime, X Platinum, X Infiniti, CInfiniti vai jebkura cita karte (ja banka ir īpaši norādījusi, ka tā ir pakļauta apdrošināšanai, un izsniegusi to apliecinošu dokumentu), kas ļauj Jums elektroniski veidot maksājuma rīkojumus bankai un norēķināties par pirkumiem fiziskos un elektroniskos veikalos.

Jūs (Apdrošinātais) – izsniegtās Kartes turētājs (vai Kartē norādītā juridiskā persona), kurai ir īpašuma tiesības uz Karti un kurai Mēs izmaksājam apdrošināšanas atlīdzību.

Maksājums ar karti – maksājuma veids, izmantojot maksājumu karti pirkuma vietā vai kartes informāciju maksājumiem tiešsaistē.

Mēs (Apdrošinātājs) – ADB Compensa Vienna Insurance Group Latvijas filiāle, reģistrācijas numurs 40103942087, adrese Vienības gatve 87H, Rīga, LV-1004.

Apdrošinājuma ņēmējs (Banka) – Citadele Banka AS, reģistrācijas numurs 40103303559, adrese Republikas laukums 2A, Rīga, LV-1010, Latvija.

Apdrošināšanas vērtība – pirkuma aizstāšanas izmaksas – naudas summa, kas nepieciešama, lai iegādātos jaunu tāda paša veida, tipa, kvalitātes un mērķa, līdzvērtīgu vai līdzīgu īpašību pirkumu samaksātās pirkuma cenas robežās.

Apdrošināšanas objekts

1. Apdrošināšanas objekts var būt Jūsu mantiskas intereses, kas saistītas ar apdrošināšanas gadījuma rezultātā radītajiem zaudējumiem Jūsu precei, uz kuru ir iegūtas īpašumtiesības un kas tiek iegādāta izmantojot Karti.

2. Apdrošināt var tikai pirkumus, kas iegādāti no juridiskas personas, kuras pamatdarbība ir šādu preču pārdošana, un pašam pirkumam ir jābūt kustamai mantai ar noteiktu vismaz 3 gadu kalpošanas laiku, kas paredzēta Jūsu (uzņēmuma) darbības nodrošināšanai. Tas var ietvert jebkuru aprīkojumu – kafijas automātus, mikroviļņu krāsnis, trauku mazgājamās mašīnas, kas paredzētas darbinieku darba apstākļu uzlabošanai, citus ikdienas darbības piederumus, vides apsaimniekošanas aprīkojumu iekšējo vai ārējo telpu un teritorijas uzturēšanai, datortehniku, telefonus, audiovizuālo aprīkojumu, izņemot tās preces, kas šajos noteikumos norādītas kā tādas, uz kurām neattiecas apdrošināšana.

3. Apdrošināšanas aizsardzība neattiecas uz pirkumiem, kas nodoti lietošanā personām, kuras nav Kartes īpašnieki vai darbinieki.

Pirkums tiek uzskatīts par apdrošinātu tikai tiktāl, ciktāl cena ir samaksāta pilnā apmērā, ieskaitot neatgūstamo PVN. Tas jo īpaši attiecas uz gadījumiem, kad pirkums veikts ar atlaidi, bet vēlāk tā vērtība ir palielinājusies. Ja nodokļus atskaita, samazina vai atmaksā nodokļu iestādes, pirkums ir apdrošināts samaksātās neto cenas apmērā. Jebkurā gadījumā apdrošināšanas atlīdzības summa nedrīkst pārsniegt par pirkumu samaksāto summu.

4. Apdrošināšanas segums attiecas tikai uz pirkumiem, kuru cena iegādes brīdī pārsniedz 50 EUR.

5. Pirkums tiek uzskatīts par apdrošinātu tikai tad, ja tā cena ir pilnībā samaksāta. Īpaši tas attiecas uz gadījumiem, kad pirkums ir veikts ar atlaidi vai akcijas laikā un pirkuma vērtība pēc tam ir palielinājusies. Jebkurā gadījumā apdrošināšanas atlīdzības apmērs nedrīkst pārsniegt par pirkumu samaksāto summu.

6. Apdrošināšanas aizsardzība ir spēkā visā pasaulē 180 kalendārās dienas no brīža, kad pirkums faktiski tiek nodots Jums. Ja to nevar dokumentāri pierādīt, apdrošināšanas periods beidzas 180. dienā pēc pirkuma cenas samaksas. Jebkurā gadījumā apdrošināšanas aizsardzība nepārsniedz Kartes derīguma termiņu, tāpēc, ja Karte ir derīga mazāk nekā 180 dienas vai ja Karte ir bloķēta, apdrošināšanas aizsardzība uz konkrēto pirkumu neattiecas.

7. X prime, C prime, X Platinum, X Infinite, C Infinite kartēm tiek piemērots 90 kalendāro dienu piegādes risks, kas nozīmē, ka Mēs atmaksāsim pirkuma maksu, kas iztērēta pirkumam, ja pirkums ir apmaksāts un pasūtīts, bet nav piegādāts. 90 kalendāro dienu laikā jums jāsaņem rakstisks apstiprinājums, ka Pirkums ir nosūtīts Jums, un apstiprinājums, ka atbildīgā persona atsakās atmaksāt pirkuma maksu vai atkārtoti nosūtīt pirkumu. Ja 90 dienu termiņš tiek nokavēts kāda iemesla dēļ, izmaksa netiek veikta.

Neapdrošināmie aktīvi

8. Mēs nesniedzam apdrošināšanas aizsardzību nevienam īpašumam/objektam/mantai, par kuru maksājums tiek veikts daļām vai atlikts. Tas nozīmē arī to, ka pat tad, ja par pirkumu vēlāk tiek samaksāts, uz to var neattiekties pirkuma apdrošināšana kopumā.

9. Mēs nesniedzam apdrošināšanas aizsardzību lietotiem, atjaunotiem vai bojātiem pirkumiem.

10. Mēs nesniedzam apdrošināšanas aizsardzību priekšmetiem, kas iegādāti no privātpersonām, vai priekšmetiem, par kuriem jūs nevarat uzrādīt bankas darījuma izrakstu un nodokļu čeku vai rēķinu, tostarp, ja šie dokumenti vēlāk tiek pazaudēti.



11. Mēs neapdrošinām akvārijus, peldbaseinus un to piederumus, batutus, rotaļlietas. Mēs arī nenodrošinām apdrošināšanas segumu ieročiem, ieroču piederumiem un munīcijai un to kolekcijām.

12. Mēs neapdrošinām darba apģērbu, apavus, rokassomas (to starp portfeļus, somas, mugursomas, futrāļus).

13. Mēs nesniedzam apdrošināšanas aizsardzību nekustamajam īpašumam, kas tiek uzskatīts par telpu vai citas ēkas konstrukcijas daļu, kā arī jebkuram stacionāram iebūvētam/nostiprinātam īpašumam, piemēram, istabas signalizācijai, apgaismes ķermeņiem, santehnikai, tostarp izlietnēm; elektroinstalācijām; grīdām, grieskiem un sienu segumiem, apkures, gaisa kondicionēšanas, ventilācijas un citām ar īpašuma funkcionēšanu saistītām iekārtām, kā arī citiem īpašumiem, kuru paredzētais lietojums ir saistīts ar fiksēto atrašanās vietu un iekārtu.

14. Mēs neapdrošinām medicīnisko aprīkojumu (regulējamas gultas, specializēti krēsli, rehabilitācijas iekārtas u. c.) un ierīces (insulīna sūkņi, asinsspiediena mērītāji, masāžas iekārtas u. c.).

15. Mēs neapdrošinām visu veidu mehāniskos transportlīdzekļus, gaisa un ūdens transportlīdzekļus, to sastāvdaļas, rezerves daļas un detaļas, atslēgas, tālvadības pultis, auto sēdekļi, velo turētāji, riepas, piederumus un papildaprīkojumu, kā arī jebkuru citu transportlīdzekļa papildu stacionāro vai mobilo aprīkojumu.

16. Mēs neapdrošinām lauksaimniecības darbarīkus, ieskaitot to sastāvdaļas un rezerves daļas, un iekārtas (slaukšanas iekārtas, piena dzesētājus, barošanas iekārtas utt.), lauksaimniecības produktus un izejvielas.

17. Mēs neapdrošinām skaidru naudu, finanšu un citus dokumentus, mākslas darbus, senlietas (sadzīves priekšmetus vai to daļas, kas radītas pirms 50 gadiem vai agrāk un kurām ir paliekoša materiālā vērtība), mūzikas instrumentus, jebkuras kolekcijas un to daļas (numismātika, filatēlija, medību trofejas, maketus, plates, diskus u. c.).

18. Mēs neapdrošinām nekāda veida degvielu, sprāgstvielu vai radioaktīvo, bīstamo ķīmisko materiālu, mēslošanas līdzekļu, pesticīdu, sēklu, celtniecības materiālu un to izstrādājumus.

19. Mēs nesniedzam apdrošināšanas aizsardzību alkohola un tabakas izstrādājumiem, medikamentiem, pārtikas produktiem, e-cigaretēm, kosmētikai, parfimērijai, sadzīves ķīmijas precēm, augiem un dzīvniekiem.

20. Mēs nesniedzam apdrošināšanas aizsardzību programmatūrai un informācijai datu nesējos.

Apdrošinātie un neapdrošinātie gadījumi

21. Par apdrošināšanas gadījumu var uzskatīt pēkšņu un iepriekš neparedzētu pirkuma sabojāšanu, iznīcināšanu.

22. Apdrošināšanas atlīdzība nav izmaksājama gadījumos, kad negadījumu izraisīja vai kaitējumu izraisīja (neapdrošināšanas gadījumi):

22.1. jebkuras elektroniskas ierīces atteice, kas ir tikai iekšēja un nav radusies ārējas ietekmes dēļ;

22.2. ārvalstu ienaidnieku darbība, militāras darbības (neatkarīgi no tā, vai ir vai nav izsludināts ārkārtas stāvoklis), pilsoņu karš, valsts apvērsums vai varas sagrābšana, masu nemieri, sacelšanās, revolūcija, sacelšanās, nemieri, streiks, lokauts; valsts bruņoto spēku, armijas, policijas, speciālo dienestu darbība; īpašuma konfiskācija, arests vai iznīcināšana pēc tiesībaizsardzības iestādes rīkojuma, vulkāna izvirdums;

22.3. radiācijas vai cita veida kodolenerģijas iedarbība, radioaktīvā starojuma iedarbība;

22.4. kukaiņu, grauzēju, parazītu, dzīvnieku, mājdzīvnieku, augu iedarbība;

22.5. korozija, pelējums, puve, sēnīte, dabisks nolietojums, ilgstoša ūdens uzkrāšanās vai tvaiku kondensācija, mazgāšanai vai tīrīšanai izmantoto šķidrumu (ūdens, tīrīšanas līdzekļu utt.) iedarbība;

22.6. bojātu, defektīvu, nederīgu detaļu, aprīkojuma izmantošana;

22.7. celtniecības, rekonstrukcijas, remonta darbi;

22.8. nozaudēšana, aizmiršana, izšķērdēšana, pazušana, nezināmi apstākļi (laiks, vieta utt.) vai parasta zādzība (bez ielaušanās pazīmēm), laupīšana, krāpšana, piesavināšanās, maldināšana;

22.9. kļūdas un defekti, par kuriem ir atbildīgs ražotājs, piegādātājs, pārdevējs, uzstādītājs, garantijas pakalpojumu sniedzējs;

22.10. lietus, sniega, vētras, lietusgāzu vai citu nokrišņu ietekmi uz Pirkumu (ja vien Pirkums nav paredzēts lietošanai un glabāšanai ārpus telpām);

22.11. skrāpējumi, ieliekumi, estētiskā izskata zudums, traipi, iespaidumi, skrāpējumi, ja tie netraucē pirkuma lietošanu un funkcionalitāti;

22.12. Pirkuma izmantošana citiem mērķiem, nevis tiem, kam tas ir paredzēts, vai pretrunā ar ražotāja prasībām, nepareiza pieslēgšana vai uzstādīšana, nepareiza apkope vai uzturēšana, pārveidošana;

22.13. Apdrošinātā un ar viņu saistīto personu apzinātas darbības;

22.14. Izmaksas, kas apdrošinātajam radušās saistībā ar pirkuma diagnostiku un transportēšanu, ja par to nav panākta vienošanās ar Mums;

22.15. Pirkuma izmantošana komerciāliem vai profesionāliem mērķiem;

22.16. Pirkuma nodošana trešajām personām vai šīs trešās personas;

22.17. pirkuma noņemšana vai uzstādīšana, vai transportēšana, ko veic trešās personas;

22.18. apzināta apstrāde ar karstumu (kausēšana, metināšana, žāvēšana, gludināšana, dedzināšana utt.);

22.19. zādzība no automašīnas, ja vien pirkums nav glabāts pienācīgi aizslēgtā transportlīdzekļa bagāžniekā vai īpašā slēptuvē un ja nav redzamas skaidras pazīmes, kas liecina par iekļūšanu automašīnā ar spēku.

22.20. netiešie zaudējumi produkta pieejamības trūkuma dēļ (abonēšanas maksas utt.);

22.21. pirkuma, kas nav labā stāvoklī un kam bija nepieciešams remonts;

22.22. bojājums vai rezerves daļu un darbaspēka izmaksas sakarā ar to, ka ražotājs ir atteicies no produkta;

22.23. pirkuma daļas, kas pēc sava mērķa vai darba rakstura ir pakļautas nolietojanām vai periodiskai nomaīnai (piemēram, kontrolieri, tālvadības pultis, baterijas, akumulatori (tostarp, ja tie ir pirkuma neatņemama sastāvdaļa), lādētāji, filtri u. c.).

Apdrošināšanas atlīdzības apmērs, limiti

23. Apdrošinājuma summa ir vienāda ar cenu, kas ir samaksāta par pirkumu, ja vien konkrētiem pirkumiem nav noteikts limits, kas ir norādīts šajos noteikumos un kuru Mēs maksāsim šī limita ietvaros. Apdrošinājuma summa ir derīga vienu gadu un pēc apdrošināšanas gadījuma Apdrošināšanas atlīdzības limits netiek atjaunots. Apdrošināšanas atlīdzības limits tiks automātiski atjaunots uz jaunu apdrošināšanas periodu. Ja esat tikko ieguvis jaunu Karti ar Pirkuma apdrošināšanu, seguma periods automātiski sākas no Kartes aktivizēšanas datuma. Ja Karti bijī iegādājies pirms Compensa nodrošinātās Citadeles pirkumu apdrošināšanas programmas uzsākšanas, apdrošināšanas seguma perioda sākums ir 2024. gada 1. jūlijs.

24. Apdrošināšanas atlīdzība par katru pirkumu ir atkarīga no apdrošināšanas atskaitāmās summas 30 EUR apmērā par katru pirkumu, kas tiek uzskatīta par Jums nodarīto zaudējumu summu.



25. Apdrošināšanas atlīdzības limiti:

| | X supreme, C supreme | X prime, C prime, X Platinum, X Infinite, C Infinite |
|--|-------------------------|--|
| Par visu apdrošināšanas aizsardzības periodu (t.i., kalendāro gadu) | 5 000 EUR | 10 000 EUR |
| Par vienu apdrošināšanas gadījumu (zaudējumi, kas radušies tajā pašā laikā un tā paša iemesla dēļ) | 2 500 EUR | 5 000 EUR |
| Maksimālais atlīdzības limits uz vienu apdrošināšanas gadījumu šādām precēm: <ul style="list-style-type: none"> • juvelierizstrādājumi, dārgmetāli (zelts, platīns, sudrabs u.c.), dārgakmeņi, pērles, kažokādas un kažokādu izstrādājumi; • pulksteņi. | 400 EUR par precī | 400 EUR par precī |
| Maksimālais atlīdzības limits uz vienu apdrošināšanas gadījumu šādām precēm: <ul style="list-style-type: none"> • datori, datoru sastāvdaļas un perifērijas iekārtas; • mobilie tālruņi; • brilles, tostarp saulesbrilles; • viedpulksteņi un aproces; austiņas. | 800 EUR par precī | 1 600 EUR par precī |
| Pirkums pasūtīts, bet nepiegādāts | - | 500 EUR |

Zaudējumu un apdrošināšanas atlīdzības aprēķins

26. Mēs varam aprēķināt apdrošināto zaudējumu summu, pamatojoties uz negadījuma vietas vai bojātās preces (Pirkuma) apskati, Jūsu un kompetento iestāžu sniegto informāciju un dokumentiem, kas apliecina pirkuma apdrošināto vērtību.

27. Pirkumu uzskata par iznīcinātu, ja tā remonts ir tehniski neiespējams vai ekonomiski nepamatots. Pirkumu uzskata par nozaudētu, ja tas ir nozagts.

28. Ja Pirkums ir bojāts, zaudējumu summa ir remonta izmaksas. Ja Pirkums tiek iznīcināts vai bojāts, zaudējumu summa ir tā vērtība tieši pirms notikuma iestāšanās, no kuras atņemta pirkuma atlieku vērtība, bet nekādā gadījumā ne lielāka par summu, kas iztērēta par pirkumu. Pēc mūsu pieprasījuma Jums ir jānodod Mums iznīcinātais pirkums, nemainot tā stāvokli pēc apdrošināšanas gadījuma.

29. Zaudējumu summā neietilpst preču jebkāda veida uzlabojumu izmaksas, ja tādi ir veikti, salīdzinot ar preču stāvokli pirms apdrošināšanas gadījuma; defektu, kas pastāvēja pirms apdrošināšanas gadījuma, labošanas izmaksas un defektu labošanas izmaksas, kas būtu radušās, pat ja apdrošināšanas gadījums nebūtu noticis. Zaudējumu summa visos gadījumos neietver zaudējumus, kas radušies saistībā ar pirkuma daļām, uzlabojumiem, kas, lai gan veido daļu no preces kopuma, netika iegādāti apdrošināšanas aizsardzības periodā vai neizmantojot bankas karti, uz kuru attiecas apdrošināšana.

30. Apdrošināšanas atlīdzība tiek izmaksāta ne vēlāk kā 30 dienu laikā no dienas, kad esam saņēmuši visu informāciju, kas ir būtiska, lai noteiktu, vai gadījums ir apdrošināts, un aprēķinātu apdrošināšanas atlīdzības summu. Ja izmeklēšana prasīs ilgāku laiku, Mēs Jūs informēsim par izmeklēšanas gaitu. Ja izmeklēšana kopumā ilgst vairāk nekā 3 mēnešus un Mēs joprojām nevienojamies par apdrošināšanas atlīdzības apmēru, pēc Jūsu pieprasījuma Mēs Jums izmaksāsim neapstrīdēto summu.

Apdrošināšanas atlīdzības nemaksāšana vai samazināšana

31. Citadele pirkumu apdrošināšanas produkts ir sekundārās apdrošināšanas pakalpojums, kas nozīmē, ka Mēs neizmaksāsim apdrošināšanas atlīdzību, ja pirkumu sedz kāds cits apdrošināšanas līgums ar kādu citu apdrošināšanas sabiedrību. Ja pirkumu tikai daļēji sedz cita apdrošināšanas polise, no mūsu aprēķinātās galīgās summas Mēs atskaitīsim summu, kas jāatlīdzina saskaņā

ar citu apdrošināšanas polisi. Ja pirkumu nesedz cita apdrošināšanas polise, Citadele Pirkuma Apdrošināšana tiek uzskatīta par galveno apdrošināšanas līgumu. Ja pēc pirkuma apdrošināšanas līguma noslēgšanas Jūs pēc tam apdrošināsiet pirkumu ar citu apdrošināšanas polisi, pirkuma apdrošināšanas līgums automātiski tiks uzskatīts par sekundāro apdrošināšanas līgumu.

32. Mēs nenodrošināsim apdrošināšanas aizsardzību, neizmaksāsim apdrošināšanas atlīdzību vai nesniegsim citus pakalpojumus, ja tas būs pretrunā ar jebkādam starptautiskām sankcijām (finansālām, ekonomiskām, tirdzniecības u.c.), aizliegumiem vai ierobežojumiem, ko nosaka Apvienoto Nāciju Organizācija, Eiropas Savienība, Amerikas Savienotās Valstis, Apvienotā Karaliste, Latvijas Republika un citi tiesību akti (ar nosacījumu, ka tas nav pretrunā ar apdrošinātājam piemērojamiem noteikumiem vai valsts tiesību aktiem). Gadījumā, ja šīs sankcijas, aizliegumi vai ierobežojumi tieši vai netieši liedz Mums sniegt pakalpojumus saskaņā ar apdrošināšanas līgumu, Mums ir tiesības vienpusēji izbeigt šo līgumu vai apturēt apdrošināšanas līguma izpildi starptautisko sankciju piemērošanas laikā, par to rakstiski paziņojot Jums.

33. Mēs neizmaksāsim apdrošināšanas atlīdzību, ja kāda iemesla dēļ Jūs neiesniegsiet bankas darījuma izrakstu un salasāmu un pilnīgu nodokļu čeku vai rēķinu, kas apliecina pirkumu. Tas nozīmē, ka pirkumu nevar pamatot ar citiem līdzekļiem, piemēram, bankas izrakstu, sertifikātu vai citiem.

34. Mums ir tiesības atteikt vai samazināt apdrošināšanas atlīdzības izmaksu šādos gadījumos:

34.1. Jūs esat nokavējis termiņu, kurā Mums jāpaziņo par notikuma iestāšanos, tāpēc Mēs nevaram noskaidrot tā iestāšanās apstākļus un precīzu zaudējumu apmēru, vai arī zaudējumu apmērs, iespējams, ir palielinājies šī pienākuma neizpildes dēļ.

34.2. Jūs neievērojat Mūsu rakstiskos norādījumus, tostarp šajos noteikumos ietvertos, izvairāties no sadarbības, kavējat notikuma apstākļu noskaidrošanu, maldināt vai cenšaties iegūt nepamatotu apdrošināšanas atlīdzību, piemēram, norādot faktus, kas neatbilst patiesībai, norādot neprecīzus un/vai nepilnīgus notikuma apstākļus vai iesniedzot viltotus dokumentus;

34.3. Jūs neiesniedzat pirkumu apliecinošus dokumentus, piemēram, bankas darījuma izrakstu un nodokļu čeku vai rēķinu.

Apdrošināšanas gadījumā

35. Lūdzu, ziņojiet Mums par negadījumu pa tālruni 8888 vai tiešsaistē www.compensa.lv 3 darba dienu laikā kopš notikuma dienas.



36. Ja Mēs to lūdzam, Jums ir jānorāda atbildīgā persona (ja nepieciešams), jāapraksta incidenta apstākļi, jāiesniedz bojāta pirkuma fotogrāfijas un jāļauj Mums apskatīt notikuma vietu un pirkumu. Jums ir jāiesniedz bankas darījuma izraksts, rēķini, pirkumu kvītis un pierādījumi par zaudējumu summu un pirkuma faktu. Ugunsgrēka, zādzības vai trešo personu tīšas rīcības gadījumā Jums ir jāiesniedz pierādījumi no ugunsdzēsības dienesta vai policijas par notikušo.

37. Jums Mūs jāinformē, ja pirkumu sedz kāda cita Mūsu vai citas apdrošināšanas sabiedrības apdrošināšanas polise.

38. Jums jāveic visi Jums pieejamie saprātīgie pasākumi, lai līdz minimumam samazinātu jebkādu kaitējumu un izpildītu Mūsu norādījumus.

39. Neuzsāciet pirkuma remontu vai iznīcināšanu bez Mūsu piekrišanas vai vienošanās.

Citi noteikumi

40. Tas, kā Mēs apstrādājam personas datus, ir aprakstīts Mūsu apstiprinātajā Privātuma politikā, ar kuru varat iepazīties Mūsu vietnē <https://www.compensa.lv/privatuma-politika/>.

41. Jebkādu informāciju Jūs varat saņemt, zvanot Mums pa tālruni 8888 vai nosūtot paziņojumu pa pastu vai uz e-pastu info@compensa.lv, kas norādīts apdrošināšanas līgumā vai citā paziņojumā par izmaiņām kontaktpersonas rekvizītos. Paziņojums, kas sūtīts pa elektronisko pastu, ir līdzvērtīgs rakstiskam paziņojumam un tiek uzskatīts par piemērotu informācijas nodošanas veidu.

42. Uz apdrošināšanas līgumu attiecināmi Latvijas Republikas normatīvie akti. Ja pusēm neizdodas strīdu atrisināt pārrunu ceļā, tad rakstveida sūdzība ir jāiesniedz izskatīšanai Apdrošinātājam, pasta adrese: Vienības gatve 87H, Rīga, LV-1004; e-pasta adrese: atlidzibas@compensa.lv. Apdrošinājumaņēmēja, apdrošinātā vai citas personas, kurai ir tiesības pretendēt uz apdrošināšanas atlīdzību, sūdzības apdrošinātājs izskata un sniedz atbildi 20 (divdesmit) dienu laikā no sūdzības vai pretenzijas saņemšanas dienas. Ja norādītajā termiņā objektīvu iemeslu dēļ atbildi nav iespējams sniegt, apdrošinātājs sniedz informāciju par pagarinājuma nepieciešamību un norāda saprātīgu termiņu, kad tiks sniegta atbilde.