

Regulamin rozpatrywania reklamacji w Diviti Group sp. z o.o.

SPIS TREŚCI

I. Część wstępna	3
II. Składanie i przyjmowanie Reklamacji	4
III. Rozpatrywanie Reklamacji	5
IV. Część końcowa	6

I. Część wstępna

§ 1

[Postanowienia ogólne]

1. Niniejszy Regulamin określa zasady:
 -) składania Reklamacji przez Klientów, w sposób dostosowany do ich potrzeb i nie powodujący dla nich nadmiernych utrudnień;
 -) rozpatrywania Reklamacji przez Spółkę, w sposób umożliwiający uwzględnienie zasadnych żądań Klientów, zawartych w składanych Reklamacjach.
2. Rozpatrywanie Reklamacji realizowane jest bezzwłocznie, rzetelnie, obiektywnie i wnikliwie, z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, regulacji wewnętrznych obowiązujących w Spółce, wiążących wytycznych właściwych organów nadzoru, a także powszechnie stosowanych dobrych praktyk w zakresie rozpatrywania reklamacji (zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów).
3. Spółka rozpatrując Reklamacje analizuje wszystkie informacje i dokumenty otrzymane w związku z Reklamacją, a także informacje i dokumenty będące w posiadaniu Spółki związane z Reklamacją oraz, jeśli zachodzi taka potrzeba, informacje i dokumenty będące w posiadaniu innych podmiotów, związane z Reklamacją.

§ 2

[Definicje]

1. Ilekroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o:
 -) **Kliencie** – należy przez to rozumieć użytkownika, o którym mowa w art. 2 pkt 34) Ustawy, który złożył lub zamierza złożyć Reklamację, zarówno tego, który korzysta lub korzystał z usług Spółki, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Spółki;
 -) **Komisji** – należy przez to rozumieć Komisję Nadzoru Finansowego;
 -) **Regulaminie** – należy przez to rozumieć niniejszy Regulamin rozpatrywania reklamacji w Diviti Group sp. z o.o.;
 -) **Reklamacji** – należy przez to rozumieć wystąpienie Klienta kierowane do Spółki, w którym Klient zgłasza zastrzeżenie dotyczące usług świadczonych przez Spółkę, innych niezgodności usług, produktów lub pozostałych obszarów działalności Spółki z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi obowiązującymi w Spółce, zawartą Umową, a także oświadczeniami Spółki, w szczególności w zakresie: warunków, sposobu, jakości lub czasu świadczenia lub dotyczące innych zastrzeżeń związanych z usługami świadczonymi przez Spółkę lub wykonywanej przez Spółkę działalności, objętej nadzorem Komisji;
 -) **Spółce** – należy przez to rozumieć Diviti Group sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie;
 -) **Trwałym nośniku informacji** – należy przez to rozumieć trwały nośnik informacji, o którym mowa w art. 2 pkt 30) Ustawy;
 -) **Umowie** – należy przez to rozumieć umowę pomiędzy Klientem a Spółką dotyczącą usług płatniczych świadczonych przez Spółkę;
 -) **Ustawie** – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
2. Pojęcia niezdefiniowane w Regulaminie, pisane wielką literą mają znaczenia nadane im w danej

II. Składanie i przyjmowanie Reklamacji

§ 3

[Składanie Reklamacji]

1. Składanie Reklamacji jest bezpłatne.
2. Klient może złożyć Reklamację przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania wskazujące na konieczność zachowania innej formy, a Klient został o tym poinformowany na etapie zawarcia Umowy.
3. Reklamacja może zostać złożona w następujący sposób:
 - 1) telefonicznie, pod numerem telefonu podanym na stronie www.diviti.pl – po dokonaniu weryfikacji tożsamości Klienta;
 - 2) listownie, za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub kuriera – przesyłając ją na adres siedziby Spółki;
 - 3) w formie elektronicznej, za pośrednictwem Portalu z wykorzystaniem formularza elektronicznego dostępnego w ramach Portalu.
4. Reklamacja powinna być zgłoszona najszybciej jak to możliwe po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia Reklamacji przez Spółkę.
5. Do złożonej Reklamacji należy dołączyć wszelkie informacje lub dokumenty będące podstawą do rozpatrzenia Reklamacji, w tym:
 - 1) dane umożliwiające identyfikację Klienta;
 - 2) szczegółowy opis okoliczności, których dotyczy Reklamacja;
 - 3) określenie żądania oraz adres Klienta, na który powinna zostać wysłana odpowiedź na Reklamację.
6. Jeżeli na podstawie treści Reklamacji nie można ustalić jej przedmiotu lub innych danych, niezbędnych do rozpatrzenia Reklamacji, Spółka niezwłocznie występuje do Klienta o przedstawienie wyjaśnień lub dodatkowych informacji, niezbędnych do ustalenia jej przedmiotu lub innych danych, niezbędnych do rozpatrzenia Reklamacji.

§ 4

[Przyjmowanie Reklamacji]

1. Spółka potwierdza przyjęcie Reklamacji (w przypadku złożenia Reklamacji w sposób inny niż za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub kuriera) w poniżej opisany sposób:
 - 1) przekazując kopię złożonej Reklamacji wraz z datą przyjęcia i podpisem pracownika Spółki przyjmującego Reklamację – w przypadku Reklamacji składanych osobiście;
 - 2) odczytując Klientowi treść oraz numer Reklamacji – w przypadku Reklamacji składanych za pośrednictwem telefonu. Spółka zastrzega sobie prawo do nagrywania rozmów telefonicznych przeprowadzanych z Klientem w związku z przyjęciem Reklamacji. O nagrywaniu rozmów telefonicznych Spółka informuje Klienta każdorazowo przed rozpoczęciem rozmowy telefonicznej;

- 3) wysyłając automatyczną informację zwrotną w przypadku Reklamacji składanych w formie elektronicznej.
2. Proces rozpatrywania Reklamacji rozpoczyna się bezzwłocznie po jej otrzymaniu i uważa się za zakończony w chwili przekazania Klientowi odpowiedzi na Reklamację.

III. Rozpatrywanie Reklamacji

§ 5

[Udzielanie odpowiedzi na Reklamację]

1. Odpowiedź na Reklamację powinna zostać udzielona w formie papierowej lub za pomocą innego Trwałego nośnika informacji, jeżeli udzielenie odpowiedzi za pomocą innego Trwałego nośnika informacji zostało uzgodnione z Klientem. Odpowiedź może zostać dostarczona pocztą elektroniczną, na adres e-mail Klienta wskazany Spółce, wyłącznie na wniosek Klienta.
2. Odpowiedź powinna zostać w całości sporządzona przy użyciu czytelnej czcionki.
3. Odpowiedź na Reklamację Klienta przekazywana jest w formie papierowej na podany Spółce w Reklamacji przez Klienta adres korespondencyjny. Jeżeli odpowiedź na Reklamację jest udzielana na innym niż papier Trwałym nośniku informacji, sposób przekazania takiej Reklamacji jest uzgadniany z Klientem i jest uzależniony od postaci takiego Trwałego nośnika informacji.
4. Odpowiedź na Reklamację zawiera w szczególności:
 - 1) wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne, w tym na temat zgłoszonego problemu, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Spółki w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca Umowy lub Umowy;
 - 3) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi;
 - 4) dane identyfikujące Klienta oraz imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego.
5. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji Klienta (lub jej częściowego uwzględnienia) treść odpowiedzi zawiera informację o możliwości i sposobie ewentualnego odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację. W takim wypadku, treść odpowiedzi na Reklamację powinna zawierać pouczenie o możliwości:
 - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi bezpośrednio do Spółki, w sposób w jaki została udzielona odpowiedź na Reklamację;
 - 2) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 3) wystąpienia z powództwem do sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy w przypadku wyczerpania pozasądowych możliwości rozwiązania sporu, ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
6. Klient może kontaktować się ze Spółką, za pośrednictwem wskazanych w niniejszym Regulaminie kanałów komunikacji w celu uzyskania aktualnego statusu załatwienia Reklamacji.

§ 6

[Termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na Reklamację]

1. Termin rozpatrzenia Reklamacji przez Spółkę (przekazania lub wysłania odpowiedzi) wynosi naj-

wyżej 15 dni roboczych i liczony jest od daty wpływu Reklamacji do Spółki. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Spółka informuje Klienta o opóźnieniu, wyjaśnia przyczynę opóźnienia oraz wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy i określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy jednak niż 35 dni roboczych licząc od dnia wpływu Reklamacji.
3. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1 lub 2 Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

§ 7

[Odwołanie od odpowiedzi na Reklamację]

1. Klientowi przysługuje prawo do odwołania od stanowiska Spółki zawartego w odpowiedzi na Reklamację, dotyczącego sposobu rozpatrzenia Reklamacji. W takim przypadku Klient może:
 - 1) skierować odwołanie bezpośrednio do Spółki w sposób przewidziany dla składania Reklamacji – w terminie 14 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na Reklamację, w sposób w jaki została udzielona odpowiedź na Reklamację;
 - 2) wystąpić do Rzecznika Finansowego – na zasadach określonych w przepisach ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym;
 - 3) wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego – na zasadach określonych w przepisach kodeksu postępowania cywilnego.
2. Spółka podlega nadzorowi Komisji oraz – w sferze dotyczącej konsumentów – także nadzorowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

IV. Część końcowa

§ 8

[Obowiązki informacyjne związane z Reklamacją]

1. Klient ma prawo żądać bezpłatnego udostępnienia mu Regulaminu, w sposób przez niego wskazany.
2. Przed zawarciem Umowy z Klientem Spółka przekazuje informacje dotyczące możliwości złożenia Reklamacji w takiej formie, w jakiej jest zawierana Umowa lub w formie pisemnej, zawierającą sposób udostępnienia informacji, określonych w ust. 3 i 4 poniżej, a także wskazującą na:
 - 1) podleganie przez Spółkę nadzorowi Komisji;
 - 2) akceptowaną przez Spółkę formę pozasądowego rozwiązywania ewentualnych sporów, jeżeli Spółka przewiduje taką możliwość.
3. Szczegółowe informacje dotyczące załatwiania Reklamacji powinny być publikowane w łatwo dostępnej formie (np. w broszurach, regulaminach, wzorcach umownych lub w stosowanych przez Spółkę dokumentach informacyjnych) i udostępniane za pośrednictwem strony internetowej Spółki.
4. Informacje, o których mowa w ust. 3, powinny być aktualne, precyzyjne i sformułowane w sposób zrozumiały.
5. Niezależnie od obowiązków informacyjnych wynikających z ust. 2 – 4, Spółka zamieszcza w Umowie zawieranej z Klientem następujące informacje dotyczące załatwiania Reklamacji:
 - 1) miejsce i formę złożenia Reklamacji;

- 2) termin rozpatrzenia Reklamacji;
- 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji.
6. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli Umowy ze Spółką, informacje, o których mowa w ust. 5, powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń wobec Spółki.
7. Spółka:
 - 1) na swojej stronie internetowej – w sposób łatwo dostępny; oraz
 - 2) w Umowie;w sposób wyczerpujący wskazuje Klientowi informację o podmiotach uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
8. W informacji, o której mowa w ust. 7 powyżej, Spółka wskazuje również sposób i tryb uzyskania przez Klienta szczegółowych informacji o zasadach rozwiązywania sporu przez podmiot uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy wymienionej w tym postanowieniu.

§ 10

[Postanowienia końcowe]

1. Klient ma prawo żądać bezpłatnego udostępnienia mu Regulaminu, w sposób przez niego wskazany.
2. Klient wnieść do Komisji Nadzoru Finansowego (https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/spo-sob_przyjmowania_informacji_nieprawidlowosci) skargę na działanie Spółki, jeżeli działanie to narusza przepisy prawa. Powyższe uprawnienie przysługuje także osobom fizycznym, osobom prawnym oraz jednostkom organizacyjnym niebędącym osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, którym odmówiono świadczenia usług płatniczych.
3. Postanowienia Regulaminu mają odpowiednie zastosowanie także w przypadku wystąpienia klienta Spółki, o którym mowa w art. 2 pkt 1) lit. d) ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, niebędącego użytkownikiem, o którym mowa w art. 2 pkt 34) Ustawy, lub skierowania do Spółki wystąpienia, w którym jest zgłaszane zastrzeżenie dotyczące usług świadczonych Spółką, innych niż usługi płatnicze