

## **Regulamin** usługi „Reklamacji”

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia przez Usługodawcę usługi umożliwienia Klientom (osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, w tym osoba lub jednostka organizacyjna na rzecz której Usługodawca świadczy usługi na podstawie zawartej z nią umowy) złożenia pisemnej reklamacji (skierowane przez Klienta, jego pełnomocnika lub osobę trzecią pod adresem Usługodawcy lub podmiotu zewnętrznego wystąpienie, w którym zgłaszane zostają zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Usługodawcę)(dalej „Usługa”)
2. Usługa dostępna dla klientów (dalej „Klienci”), którzy złożyli zamówienie na usługi naprawy sprzętu elektronicznego w Punkcie Odbioru Sprzętu lub poprzez Odbiór Kuriera, posiadających stosowny Formularz Odbioru Sprzętu oraz „Kod Odbioru Sprzętu”.
3. Lista zewnętrznych Punktów Odbioru Sprzętu (dalej również: „POS”), w których Klient może zrealizować Usługę jest prezentowana telefonicznie lub na stronie internetowej: [www.dillcom.pl/serwis](http://www.dillcom.pl/serwis) lub także poprzez przesłanie odpowiedniej dokumentacji na adres rejestrowy Usługodawcy.
4. Usługodawcą jest DILLCOM SERWIS Jan Łajewski z siedzibą i adresem w Warszawie 00-838 przy ul. Prosta 70 wpisana do CENTRALNA EWIDENCJA I INFORMACJA O DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ pod numerem NIP 5342531683, REGON 365766340. (dalej Usługodawca)

### **Postanowienia ogólne:**

5. Niniejszy Regulamin określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania reklamacji przez Usługodawcę.
6. Regulamin stosuje się w powiązaniu z regulaminami właściwymi dla danego produktu lub usługi.
7. W przypadku rozbieżności pomiędzy regulaminem Usługi a regulaminem właściwym dla danego produktu lub usługi przyjmuje się postanowienia regulaminu właściwego dla danego produktu lub usługi.

### **Ogólne zasady przyjmowania reklamacji:**

8. Klient może składać reklamacje:

a) w formie pisemnej - w postaci reklamacji opatrzonej podpisem Klienta i wysłanej na adres korespondencyjny Usługodawcy lub złożonej w POS.

b) w formie elektronicznej – za pośrednictwem wiadomości e-mail (adres e-mail podany na stronie internetowej [www.dillcom.pl](http://www.dillcom.pl))

9. W przypadku reklamacji, dotyczących usług realizowanych w POS, Klient powinien dołączyć kopię posiadanych dokumentów, których reklamacja dotyczy.
10. W przypadku złożenia reklamacji w sposób inny, niż w formie pisemnej w postaci reklamacji wysłanej na adres korespondencyjny Usługodawcy, na życzenie Klienta Usługodawca przekazuje mu potwierdzenie złożenia reklamacji w trybie z nim uzgodnionym.
11. Reklamacje powinny zawierać imię, nazwisko, adres do korespondencji, szczegółowy opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia oraz oczekiwania Klienta dotyczące sposobu rozstrzygnięcia reklamacji. Dodatkowo w przypadku reklamacji składanych w formie pisemnej także numer PESEL i podpis, w przypadku reklamacji składanych w formie elektronicznej numer rachunku w Banku, którego Klient jest posiadaczem lub pełnomocnikiem.
12. Reklamacje należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia, z zastrzeżeniem postanowień rozdziału „Zasady przyjmowania reklamacji dotyczące transakcji płatniczych”.

### **Zasady przyjmowania reklamacji dotyczące transakcji płatniczych**

13. Klient zobowiązany jest weryfikować zestawienie transakcji w celu kontrolowania prawidłowości rozliczeń transakcji płatniczych, opłat i prowizji.
14. Klient zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić Usługodawcy:
- a) stwierdzone nieautoryzowane, niewykonane lub nienależycie wykonane transakcje płatnicze w terminie maksymalnie 30 dni roboczych.
  - b) stwierdzone błędy inne niż błędy wskazane w ust. 2 pkt 1 powyżej, w tym nieprawidłowe wykonanie usługi oferowanej przez Usługodawcę w terminie 14 dni od dnia odbioru sprzętu elektronicznego.
15. Niezgłoszenie przez Klienta nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej lub usługi oferowanej przez Usługodawcę w terminie o którym mowa w ust. 14 wygasają.
16. Po otrzymaniu zgłoszenia o którym mowa w ust 2 Usługodawca rozpatrzy sprawę w terminie do 14 dni od dnia złożenia reklamacji.

### **Rozpatrywanie reklamacji**

17. Usługodawca niezwłocznie rozpatruje złożoną reklamację i udziela na nią odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji.
18. W sprawach szczególnie trudnych, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie na nią odpowiedzi w terminie o którym mowa w ust. 1 możliwe jest wydłużenie terminu rozpatrywania reklamacji.
19. Klient jest informowany przed upływem 14 dniowego terminu o przyczynie opóźnienia, okolicznościach które muszą zostać ustalone w wydłużonym terminie i przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi.
20. Postanowienia niniejszego paragrafu nie uchybiają terminom przewidzianym w obowiązujących przepisach prawa.
21. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej albo w formie wiadomości e-mail - pod warunkiem, że Klient wyraził zgodę na otrzymanie odpowiedzi na reklamację w tej formie.
22. Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem reklamacji dokonywane są w języku polskim.

23. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient może:

- a) odwołać się do Usługodawcy od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.
- b) zwrócić się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, w przypadku posiadania przez Klienta statusu konsumenta
- c) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Praw Konsumentów na zasadach określonych w ustawie.
- d) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.

24. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.