

Regulaminu składania i rozpatrywania Reklamacji

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady składania i rozpatrywania Reklamacji. Celem procesu obsługi Reklamacji jest rzetelne i terminowe rozpatrywanie wszystkich zgłoszonych Reklamacji.
2. Idea Money S.A. zamieszcza w umowie zawieranej z Klientem następujące informacje dotyczące Regulaminu składania i rozpatrywania Reklamacji:
 - 1) miejsce i formę złożenia Reklamacji;
 - 2) termin rozpatrzenia Reklamacji;
 - 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji.
3. W odniesieniu do Skarżących, którzy nie zawarli umowy z Idea Money S.A., informacje, o których mowa w ust. 2, powinny zostać dostarczone Skarżącemu w ciągu 7 (*słownie: siedmiu*) dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń tego podmiotu wobec Idea Money S.A.

§ 2. Słowniczek pojęć

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) Idea Money S.A. – Idea Money Spółka Akcyjna z siedzibą przy ulicy Przyokopowej 33, 01-208 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000292108, REGON 141138798, NIP 701-009-05-34, wysokość kapitału zakładowego 10.783.162,00 zł (*słownie: dziesięć milionów siedemset osiemdziesiąt trzy tysiące sto sześćdziesiąt dwa złote*), wpłacony w całości,
 - 2) Infolinia - dedykowany do obsługi Klientów Idea Money S.A. kanał telefoniczny pod numerem: 801 700 802,
 - 3) Formularz reklamacyjny - dedykowany do składania Reklamacji formularz dostępny na stronie internetowej Idea Money S.A.,
 - 4) Klient – osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, osoba prawna, jednostka organizacyjna niemająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, lub wspólnicy spółki cywilnej będący stroną Umowy zawartej z Idea Money S.A.,
 - 5) Reklamacja – wystąpienie skierowane do Idea Money S.A. przez Klienta lub przez inną osobę/podmiot, która nie jest stroną Umowy zawartej z Idea Money S.A., w którym zgłaszane są zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Idea Money S.A.,
 - 6) Regulamin – regulamin dowolnego produktu oferowanego przez Idea Money S.A.,
 - 7) Skarżący – każdy podmiot składający Reklamację, w tym zarówno Klient Idea Money S.A., jak i podmiot, który nie jest stroną umowy z Idea Money S.A.,
 - 8) Umowa – umowa pomiędzy Klientem a Idea Money S.A. o dowolny produkt oferowany przez Idea Money S.A.

§ 3. Składanie Reklamacji

1. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości dotyczących usług świadczonych przez Idea Money S.A. Skarżący może złożyć Reklamację.
2. Skarżący powinien złożyć Reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących jego zastrzeżenia.
3. Warunkiem przeprowadzenia rozmowy ze Skarżącym, składającym Reklamację telefonicznie, jest wyrażenie przez Skarżącego zgody na nagrywanie rozmowy. W razie braku wyrażenia zgody na nagrywanie rozmowy Skarżący może złożyć Reklamację w innej formie.
4. Skarżący może dokonać zgłoszenia Reklamacji:
 - 1) pisemnie na adres siedziby Idea Money S.A.: Idea Money S.A., ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa,

- 2) osobiście w siedzibie Idea Money S.A.: Idea Money S.A., ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa,
 - 3) w formie elektronicznej na adres e-mail: reklamacje@ideamoney.pl,
 - 4) drogą elektroniczną poprzez formularz reklamacji zamieszczony na stronie internetowej www.ideamoney.pl,
 - 5) telefonicznie poprzez Infolinię.
5. Reklamacja powinna zawierać następujące elementy:
- 1) imię i nazwisko Skarżącego lub jego nazwę,
 - 2) numer NIP Skarżącego lub numer PESEL lub Regon,
 - 3) adres korespondencyjny, adres e-mail i numer telefonu kontaktowego Skarżącego,
 - 4) przedmiot Reklamacji oraz wskazanie okoliczności uzasadniających Reklamację,
 - 5) w przypadku Reklamacji składanych pisemnie - podpis Skarżącego składającego Reklamację,
 - 6) informację, czy Skarżący wnioskuje o udzielenie odpowiedzi na Reklamację pocztą elektroniczną.
6. Reklamacje, które nie zawierają danych pozwalających na identyfikację Skarżącego, Idea Money S.A. pozostawi bez rozpoznania.
7. Zgłoszenie Reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Idea Money S.A.
8. Reklamacja może być złożona przez pełnomocnika Skarżącego. W takim przypadku wymagane jest załączenie pełnomocnictwa do składanej Reklamacji.

§ 4. Przyjmowanie Reklamacji

1. Idea Money S.A. potwierdza przyjęcie Reklamacji złożonych w sposób inny niż za pośrednictwem poczty lub poczty kurierskiej w poniżej opisany sposób:
 - 1) Reklamacje składane w siedzibie Idea Money S.A. – przekazując kopię złożonej Reklamacji wraz z datą przyjęcia;
 - 2) Reklamacje składane telefonicznie poprzez Infolinię – odczytując Klientowi treść Reklamacji;
 - 3) Reklamacje składane drogą e-mailową na adres e-mail reklamacje@ideamoney.pl – wysyłając automatyczną informację zwrotną wraz z datą przyjęcia.
 - 4) Reklamacje składane drogą elektroniczną poprzez formularz reklamacji zamieszczony na stronie internetowej www.ideamoney.pl – wysyłając automatyczną informację zwrotną.
2. Proces rozpatrywania Reklamacji rozpoczyna się po jej otrzymaniu przez Idea Money S.A.

§ 5. Odpowiedzi na Reklamacje

1. Odpowiedzi na Reklamację Idea Money S.A. udziela w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek Skarżącego Idea Money S.A. udziela odpowiedzi na Reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej.
2. Odpowiedź na Reklamację może zostać udzielona tylko i wyłącznie na adres korespondencyjny lub adres e-mail wskazany w Umowie. Jeśli Skarżący wskazuje w treści przekazanej Reklamacji inny adres korespondencyjny lub adres e-mail, niż wskazany w Umowie, to udzielenie odpowiedzi zgodnie z dyspozycją Skarżącego będzie możliwe tylko po telefonicznej weryfikacji i akceptacji przez Skarżącego podanych danych. W przypadku Reklamacji złożonych drogą elektroniczną odpowiedź może zostać udzielona tylko i wyłącznie na adres korespondencyjny lub adres e-mail wskazany w Umowie. W przypadku Skarżącego niebędącego Klientem Idea Money S.A., odpowiedź będzie przekazana na podany w Reklamacji adres korespondencyjny, lub adres e-mail. W przypadku ustanowienia pełnomocnika, Idea Money S.A. udziela odpowiedzi na Reklamację na adres pełnomocnika Skarżącego podany w Reklamacji.
3. Idea Money S.A. działa w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia problemu zawartego w zgłoszonej Reklamacji.

4. Idea Money S.A. ma obowiązek zgromadzić wszystkie informacje niezbędne do jej rozpatrzenia Reklamacji, a następnie udzielić na nią odpowiedzi według posiadanej wiedzy, umiejętności i dostępnych źródeł informacji, w szczególności na podstawie zawartej przez Klienta Umowy o świadczenie usług faktoringowych i regulaminu oraz informacji uzyskanych od Pracowników oraz właściwych jednostek organizacyjnych Idea Money S.A. lub innych podmiotów posiadających informacje niezbędne do rozpatrzenia Reklamacji.
5. Rozpatrzenie Reklamacji polega na identyfikacji problemu, ocenie jego zasadności oraz rozstrzygnięciu problemu zgłoszonego przez Skarżącego lub podjęciu stosownych działań w celu usunięcia ewentualnych nieprawidłowości, przyczyn ich powstania oraz udzieleniu wyczerpującej, profesjonalnej w formie i treści odpowiedzi.
6. Odpowiedź na Reklamację powinna zawierać:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Skarżącego;
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Idea Money S.A. w sprawie skierowanych zastrzeżeń;
 - 3) wskazanie odpowiednich fragmentów Umowy;
 - 4) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego.

§ 6. Terminy odpowiedzi na Reklamacje

1. Reklamacje Idea Money S.A. rozpatruje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 (*słownie: trzydziestu*) dni od dnia ich otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 – dniowym (*słownie: trzydziestodniowym*), o którym mowa w ust. 1, Idea Money S.A. w informacji przekazywanej Skarżącemu, 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 (*sześćdziesięciu*) dni od dnia otrzymania Reklamacji.

§ 7. Odwołanie od decyzji Idea Money S.A.

1. Skarżącemu przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska Idea Money S.A. zawartego w odpowiedzi na Reklamację.
2. Skarżący może:
 - 1) skierować odwołanie bezpośrednio do Idea Money S.A.;
 - 2) skorzystać z instytucji mediacji albo sądu polubownego,
 - 3) wystąpić z powództwem do Sądu Rejonowego dla m. st. Warszawy w Warszawie XVI Wydział Gospodarczy, ul. Czerniakowska 100A, 00-454 Warszawa,
 - 4) Skarżący, będący osobą fizyczną, poza uprawnieniami, o których mowa powyżej, może ponadto wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego, unormowanym w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. 2015, poz. 1348).

§ 8. Postanowienia końcowe

Idea Money S.A. zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu, który w zaktualizowanej wersji niezwłocznie udostępni na stronie internetowej www.ideamoney.pl.