

# **Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w mElements S.A.**

**obowiązuje od 30.09.2020r.**



## Spis treści

<b>DEFINICJE</b> .....	<b>3</b>
<b>1. ROZPATRYWANIE REKLAMACJI PRZEZ SPÓŁKĘ</b> .....	<b>4</b>
<b>2. SPOSÓB ZGŁASZANIA REKLAMACJI</b> .....	<b>4</b>
<b>3. POWIADOMIENIE O ROZSTRZYgniĘCIU REKLAMACJI</b> .....	<b>6</b>

## Definicje

- Klient** rozumie się przez to osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, na rzecz której Spółka świadczy usługi znajdujące się w swojej ofercie. Na potrzeby niniejszego Regulaminu przyjmuje się, że Klientem jest również każdy podmiot (w tym osoba fizyczna) inicjujący lub wykonujący płatności za pośrednictwem bramki płatniczej Spółki.
- Partner** rozumie się przez to osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, na rzecz której Spółka świadczy usługę polegającą na umożliwieniu za pośrednictwem Spółki inicjowania lub wykonywania płatności za towary lub usługi oferowane przez Partnera swoim klientom.
- Spółka** mElements Spółką Akcyjną z siedzibą w Warszawie (00-850) przy ul. Prostej 18, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000590484, NIP: 5223047892; numer REGON: 363203696, o kapitale zakładowym w wysokości 7 500 000 PLN, wpłaconym w całości.

## **1. Rozpatrywanie reklamacji przez Spółkę**

- 1.1. Spółka rozpatruje reklamację Klientów dotyczące niezrealizowania lub nienależytego zrealizowania usługi przewidzianej we właściwym Regulaminie usługi Integratora Płatności **paynow**.
- 1.2. Ponadto Spółka rozpatruje reklamację Klientów dotyczące działalności serwisu (bramki) Spółki.
- 1.3. Spółka nie rozpatruje reklamacji związanych z nieprawidłowym wykonaniem przez Partnera zobowiązania względem Klienta związanego z Płatnością.
- 1.4. Spółka nie rozpatruje reklamacji zgłoszonych anonimowo.
- 1.5. Spółka zobowiązuje się do udzielenia odpowiedzi Kupującemu bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
- 1.6. Czas rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu na przykład, kiedy wystąpi konieczność uzyskania dodatkowych informacji. Czas ten nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.

## **2. Sposób zgłaszania reklamacji**

- 2.1. Reklamacje mogą być zgłaszane:
  - a. w formie elektronicznej na następujący adres poczty elektronicznej Spółki: reklamacje@melements.pl,
  - b. w formie pisemnej, osobiście w siedzibie Spółki albo przesyłka pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe,
  - c. ustnie, telefonicznie na numer telefonu 798 702 078.
- 2.2. W przypadku reklamacji płatniczej, której przedmiotem jest dokonanie płatności zainicjowanej za pośrednictwem Partnera, Partner zobowiązany jest przyjąć od Klienta reklamacje płatniczą.

- 2.3. Pracownik przyjmujący reklamację w formie elektronicznej potwierdzi datę jej wpływu poprzez niezwłoczne przesłanie do Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej potwierdzenia przyjęcia reklamacji i informacji o tym, że zostanie rozpatrzona zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz odpowiednimi procedurami wewnętrznymi Spółki.
- 2.4. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
- a. oznaczenie zgłaszającego reklamację (w przypadku osób fizycznych: imię i nazwisko; w pozostałych przypadkach: nazwę osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, ale posiadającej zdolność prawną);
  - b. adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej;
  - c. opis nieprawidłowości ze wskazaniem informacji na temat transakcji : numer transakcji, datę transakcji, kwotę transakcji;
  - d. załączniki, jeżeli ich konieczność ich dołączenia wynika z Regulaminu Usługi lub z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
- 2.5. W przypadku stwierdzenia, że reklamacja nie zawiera wszystkich elementów określonych w pkt 2.4. lub wymaga uzupełnienia o dodatkowe informację lub dokumenty, Spółka niezwłocznie (nie później niż w terminie 7 dni od dnia wpływu reklamacji) prześle do Klienta wiadomość z prośbą o uzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 7 dni od dnia otrzymania wiadomości przez Klienta. Wiadomość kierowana jest do Klienta:
- a. na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta w ramach korzystania z usług Spółki lub na adres poczty elektronicznej, z którego wysłana została reklamacja, o ile w treści reklamacji nie wskazano innego adresu;
  - b. przesyłką poleconą na adres wskazany w reklamacji;

c. telefonicznie.

### **3. Powiadomienie o rozstrzygnięciu reklamacji**

- 3.1. O rozstrzygnięciu reklamacji Spółka powiadamia Klienta:
- a. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Klienta w reklamacji,
  - b. listem poleconym na adres wskazany w treści reklamacji.