

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji SALES GROUP SP. Z O.O.

Obowiązuje od 12 czerwca 2017 r.

Spis treści

Rozdział I Postanowienia ogólne	3
Rozdział II Ogólne zasady przyjmowania reklamacji	3
Rozdział III Rozpatrywanie reklamacji.....	5
Rozdział IV Sposoby udzielania odpowiedzi na reklamacje	5
Rozdział V Zmiana Regulaminu	6
Rozdział VI Inne postanowienia	7

Rozdział I Postanowienia ogólne

§1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania reklamacji przez Sales Group Sp. z o.o. w Warszawie („SG”).
2. Regulamin stosuje się w powiązaniu z regulaminami właściwymi dla danej Instytucji.

§2

1. Przez użyte w Regulaminie pojęcia należy rozumieć:
 - 1) SG - Sales Group – Sales Group Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Powązkowskiej 15, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000363275, posługująca się numerem NIP 701-025-15-23, posiadającą adres do korespondencji: Sales Group sp. z o.o. ul. Powązkowska 15, 01-797 Warszawa oraz adres poczty elektronicznej do składania reklamacji e-mail: reklamacje@zespolwsparcia.pl
 - 2) Instytucje – banki i inne firmy współpracujące z Sales Group,
 - 3) Zespół Wsparcia Sales Group – Zespół Wsparcia, umożliwiający składanie reklamacji za pośrednictwem połączenia telefonicznego lub poprzez wiadomość e-mail,
 - 4) Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, w tym osoba lub jednostka organizacyjna na rzecz której Sales Group świadczy usługi,
 - 5) Regulamin – niniejszy Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
 - 6) Reklamacja – skierowane przez Klienta wystąpienie, w którym zgłaszane zostają zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Sales Group, Instytucje i spółki współpracujące.
2. W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem a regulaminem właściwym dla danego Instytucji przyjmuje się postanowienia regulaminu właściwego dla danej Instytucji

Rozdział II Ogólne zasady przyjmowania reklamacji

§3

1. Klient może składać reklamacje:
 - 1) w formie pisemnej - w postaci reklamacji opatrzonej podpisem Klienta i wysłanej na adres korespondencyjny Sales Group lub złożonej w centrali Sales Group,
 - 2) w formie ustnej – w postaci reklamacji złożonej osobiście podczas wizyty Klienta w centrali Sales Group lub w postaci reklamacji złożonej za pośrednictwem Zespołu Wsparcia z wykorzystaniem połączenia telefonicznego pod numerem 22 120 130 0 IVR 7,

- 3) w formie elektronicznej – za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej na adres: reklamacje@zespolwsparcia.pl,
2. Wszystkie rozmowy prowadzone z Sales Group za pośrednictwem Zespołu Wsparcia są nagrywane przez Sales Group dla celów dowodowych. Warunkiem przeprowadzenia rozmowy jest wyrażenie przez Klienta zgody na nagrywanie. W razie braku wyrażenia takiej zgody, Klient może złożyć reklamację w innej formie wskazanej w ust. 1. wyżej. Nagranie rozmowy prowadzonej przez SG jest poufne i może być wykorzystane wyłącznie jako dowód złożenia reklamacji w sprawie wykonania usługi pośrednictwa, bądź w związku z postępowaniem prowadzonym przed organami wymiaru sprawiedliwości, ścigania, nadzoru nad rynkiem finansowym lub konsumenckim w tym na ich żądanie w sytuacjach wskazanych przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
3. W celu ułatwienia rozpatrzenia reklamacji Klient powinien dołączyć kopię dokumentów, których reklamacja dotyczy.
4. Adresy pod którymi można składać reklamacje są dostępne w centrali Sales Group oraz na stronie internetowej Sales Group.
5. W przypadku złożenia reklamacji w sposób inny, niż w formie pisemnej w postaci reklamacji wysłanej na adres korespondencyjny Sales Group, na życzenie Klienta Sales Group przekazuje mu potwierdzenie złożenia reklamacji w trybie z nim uzgodnionym.
6. 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 i elektronicznej także numer PESEL i podpis ze wskazaniem imienia i nazwiska.

§4

1. Reklamacje należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia, z zastrzeżeniem postanowień.
2. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec SG, jeżeli takie powstało.
3. Przedmiotem reklamacji składanej do SG nie może być sprawa wykonania lub niewykonania usługi kredytu przez instytucję, w imieniu lub na rzecz którego SG wykonało usługę pośrednictwa. Reklamacje związane z usługami instytucji współpracującymi w ramach umów z SG należy składać do właściwego dla jej rozpatrzenia podmiotu rynku finansowego, którego usługa budzi zastrzeżenia.

Rozdział III Rozpatrywanie reklamacji

§5

1. Sales Group niezwłocznie rozpatruje złożoną reklamację i udziela na nią odpowiedzi, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, jeżeli reklamacja dotyczy usług świadczonych przez Sales Group.
2. Sales Group niezwłocznie przekazuje złożoną reklamację do współpracującej Instytucji, której to reklamacja dotyczy. Rozpatrzenie reklamacji jest zgodne z regulaminem Instytucji.
3. 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.
4. Klient jest informowany przed upływem 30 dniowego terminu o przyczynie opóźnienia, okolicznościach które muszą zostać ustalone w wydłużonym terminie i przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może być w każdym przypadku dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Rozdział IV Sposoby udzielania odpowiedzi na reklamacje

§6

1. 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.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Sales Group wobec zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy, regulaminu, warunków, wiążącego wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa, chyba, że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego,
 - 4) w przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta, odpowiedź zawiera pouczenie o możliwościach odwołania, określonych w § 9.
3. Odpowiedź na reklamację, w przypadku uwzględnienia roszczeń Klienta, wskazuje ponadto termin, w którym roszczenie to zostanie zrealizowane. Termin na realizację roszczenia Klienta wynosi maksymalnie 30 dni licząc od dnia sporządzenia odpowiedzi na reklamację.

Rozdział V Zmiana Regulaminu

§7

1. Sales Group może dokonywać zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, którymi są następujące okoliczności dotyczące przyjmowania i rozpatrywania reklamacji przez Sales Group na podstawie Regulaminu:
 - 1) wprowadzenie nowych lub zmiana istniejących, powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
 - 2) zmiany lub pojawienie się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów lub decyzji, rekomendacji, wytycznych lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Związku Banków Polskich i organów władzy i administracji publicznej,
 - 3) zmiany warunków rynkowych wynikające z postępu technicznego, technologicznego i informatycznego,
 - 4) wprowadzenie do oferty SG lub wycofanie z oferty SG usług i produktów,
 - 5) zmiana nazwy marketingowej usług i produktów,
 - 6) rozszerzenie lub zmiana funkcjonalności istniejących produktów i usług oraz zmiany systemu informatycznego,
 - 7) konieczność sprostowania omyłek pisarskich, rachunkowych, a także zapewnienia jednoznaczności postanowień Regulaminu, nie zwiększająca zakresu obowiązków i nie zmniejszająca zakresu uprawnień Klienta,
 - 8) zmian w regulaminach współpracujących Instytucjach.

§8

1. Sales Group udostępnia informację o zmianie Regulaminu za pośrednictwem strony internetowej Sales Group.
2. Sales Group informuje Klienta o zmianie Regulaminu nie później niż na 14 dni przed proponowaną datą wejścia w życie zmian.
3. Termin, o którym mowa w ust. 2 nie dotyczy zmiany Regulaminu z powodu:
 - 1) wprowadzenia do oferty Sales Group nowych produktów lub usług,
 - 2) rozszerzenia możliwości wnioskowania o produkty lub usługi,
 - 3) zmiany marketingowych nazw produktów lub usług,
 - 4) zmiany nazw tytułów, podtytułów i rozdziałów Regulaminu.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3 Sales Group informuje o zmianie Regulaminu niezwłocznie po jej dokonaniu za pośrednictwem komunikatu zamieszczonego na stronie internetowej Sales Group.

Rozdział VI Inne postanowienia

§9

1. Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem reklamacji dokonywane są w języku polskim.
2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient może:
 - 1) odwołać się do Sales Group od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania w sposób określony w § 4 ust. 1,
 - 2) zwrócić się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, w przypadku posiadania przez Klienta statusu konsumenta,
 - 3) skorzystać z Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich,
 - 4) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym,
 - 5) wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia takich postępowań są Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl),
 - 6) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.
3. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
4. Organem nadzoru nad działalnością Sales Group jest Komisja Nadzoru Finansowego.