Procedura reklamacji Usług

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Banieczka S.A. z siedzibą w Wysogotowie, KRS: 0000875307, akta prowadzone przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego (dalej również: „Spółka"), kapitał zakładowy: 18 210 900,00 zł w całości wpłacony,
2. Dane kontaktowe Spółki:
    a. adres e-mail: biuro@banieczka.pl,
    b. nr tel.: +48 692 938 203.
3. Reklamacje mogą dotyczyć w szczególności:
    - niewykonania lub nienależytego wykonania usługi,
    - uszkodzenia pojazdu lub jego wyposażenia podczas korzystania z myjni,
    - nieprawidłowości związanych z płatnością,
    - innych zastrzeżeń dotyczących świadczonych usług.

§ 2. Sposób składania reklamacji

1. Reklamację można złożyć:
    a) za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej,
    b) pocztą na adres:

        Banieczka S.A.
        ul. Serdeczna 8
        62-081 Wysogotowo
        Dział Operacyjny
2. Reklamację zaleca się zgłosić niezwłocznie po stwierdzeniu okoliczności będących jej podstawą. Szybkie zgłoszenie umożliwia sprawne zabezpieczenie materiału dowodowego, w szczególności zapisów monitoringu oraz danych technicznych urządzeń. W celu ułatwienia rozpatrzenia reklamacji Klient powinien załączyć również dokumentację fotograficzną dotyczącą zgłaszanego zdarzenia.
3. W przypadku reklamacji dotyczącej uszkodzenia pojazdu Klient powinien dokonać oględzin pojazdu bezpośrednio po zakończeniu korzystania z myjni i niezwłocznie zgłosić zauważone nieprawidłowości.
4. Zgłoszenie reklamacji po upływie wskazanego wyżej czasu nie pozbawia Klienta prawa do dochodzenia roszczeń wynikających z obowiązujących przepisów prawa.

§ 3. Dane wymagane w reklamacji

1. W celu sprawnego rozpatrzenia reklamacji zaleca się podanie:
    a. imienia i nazwiska lub nazwy Klienta,
    b. danych kontaktowych (adres e-mail lub numer telefonu),
    c. daty, godziny i lokalizacji myjni,
    d. numeru stanowiska (jeżeli jest znany),
    e. opisu zdarzenia,
    f. informacji o sposobie dokonania płatności,
    g. oczekiwanego sposobu rozpatrzenia reklamacji:
        i. ponowne wykonanie usługi bez dodatkowej opłaty, jeżeli jest to możliwe,
        ii. zwrot całości lub części uiszczonej opłaty,
        iii. naprawienie szkody lub wypłata odszkodowania w przypadku zgłaszania uszkodzenia pojazdu lub jego wyposażenia,
    h. dokumentacji fotograficznej, jeżeli została sporządzona.
2. W razie potrzeby Spółka może zwrócić się o przekazanie dodatkowych informacji lub dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

§ 4. Rozpatrywanie reklamacji

1. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania przez Banieczka S.A. Składający reklamację może wyrazić zgodę na przedłużenie terminu w przypadku gdy zaistnieje konieczność wydłużenia postępowania reklamacyjnego ze względów dowodowych.
2. Jeżeli przekazane informacje okażą się niewystarczające do rozpatrzenia reklamacji, Klient może zostać poproszony o ich uzupełnienie. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Klient zostanie poinformowany na adres e-mail, korespondencyjnie lub w inny uzgodniony sposób.
3. W przypadku braku podania przez osobę składającą reklamację danych adresowych w sytuacji dokonania wyboru dostarczenia odpowiedzi na reklamację korespondencyjnie lub danych kontaktowych, o których mowa w § 3 ust. 1b powyżej, skutkującego niemożliwością ustalenia adresu zwrotnego do przesłania odpowiedzi na reklamację, termin ustalony w § 4 ust. 1 powyżej nie rozpoczyna swojego biegu.
4. Jeżeli reklamacja dotyczy uszkodzenia pojazdu lub jego wyposażenia, zgłoszenie jest traktowane również jako zgłoszenie roszczenia odszkodowawczego. Ustalenie zasadności oraz wysokości roszczenia następuje po przeprowadzeniu postępowania

wyjaśniającego, w szczególności na podstawie zapisów monitoringu, dokumentacji fotograficznej, danych technicznych urządzeń oraz innych dostępnych dowodów.

5. W sytuacji określonej w § 4 ust. 4 powyżej, Spółka w terminie 14 dni poinformuje Klienta o wyniku wstępnej analizy zgłoszenia lub o konieczności przeprowadzenia dalszego postępowania wyjaśniającego. Ustalenie odpowiedzialności odszkodowawczej następuje zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego.

§ 5. Zwrot środków

1. Zwrot środków nastąpi niezwłocznie po uznaniu reklamacji, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Banieczkę oświadczenia Klienta o obniżeniu ceny lub odstąpieniu od umowy.
2. Jeżeli jest to możliwe, zwrot płatności następuje przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jaki został użyty przez składającego reklamację w pierwotnej transakcji. Jeżeli nie ma takiej możliwości, zwrot może zostać dokonany na rachunek bankowy wskazany przez Klienta lub w inny uzgodniony z Klientem sposób.
3. W przypadku wyboru zwrotu na rachunek bankowy Klient powinien podać prawidłowy numer rachunku. Brak tych danych może uniemożliwić dokonanie zwrotu do czasu ich uzupełnienia.

§ 6. Reklamacje dotyczące płatności

1. Reklamacje dotyczące płatności za usługę mogą być składane do Spółki, jeżeli dotyczą niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, w szczególności:
    a. pobrania opłaty bez uruchomienia wybranego programu;
    b. uruchomienia programu niezgodnego z wyborem Klienta;
    c. przerwania programu przed upływem wykupionego czasu z przyczyn leżących po stronie Spółki;
    d. nieprawidłowego działania urządzeń myjni mającego wpływ na realizację opłaconej usługi;
    e. innych nieprawidłowości pozostających w związku z wykonaniem usługi przez Spółkę.
2. W przypadku reklamacji dotyczącej płatności Spółka może zwrócić się do Klienta o przekazanie dokumentów potwierdzających dokonanie transakcji, jeżeli są one niezbędne do jej weryfikacji.
3. Zakres wymaganych dokumentów będzie ograniczony do informacji koniecznych do rozpatrzenia reklamacji.
4. W przypadku reklamacji dotyczących funkcjonowania instrumentu płatniczego, autoryzacji transakcji lub innych okoliczności związanych wyłącznie z realizacją usługi

płatniczej, Klient może zostać skierowany do dostawcy usług płatniczych obsługującego daną transakcję lub do banku prowadzącego jego rachunek.

§ 7. Możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu.
2. Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu.
3. Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).
4. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi:

   https://www.uokik.gov.pl

   https://uokik.gov.pl/pomoc-dla-konsumentow

   https://www.rf.gov.pl

§ 8. Postanowienia końcowe

1. Złożenie reklamacji nie ogranicza uprawnień Klienta wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Niniejszy Regulamin stosuje się z uwzględnieniem przepisów prawa powszechnie obowiązującego.