

# Procedura składania reklamacji

## 1. Forma zgłoszenia reklamacji

Klient może złożyć reklamację w jednej z poniższych form:

- pisemnie na adres e-mail: [biuro@pawluczuk-partners.pl](mailto:biuro@pawluczuk-partners.pl)
- osobiście w siedzibie firmy
- telefonicznie pod numerem 512 622 146 (po weryfikacji danych klienta)

## 2. Dane wymagane do zgłoszenia reklamacji

Aby reklamację można było rozpatrzyć, należy podać:

- imię i nazwisko / nazwę firmy klienta
- dane kontaktowe (adres, e-mail, telefon)
- numer zamówienia lub paragonu / faktury
- opis przedmiotu reklamacji oraz wskazanie wady lub problemu
- oczekiwany sposób rozwiązania reklamacji (np. naprawa, wymiana, zwrot pieniędzy)

## 3. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji

Firma zobowiązana jest potwierdzić przyjęcie reklamacji w ciągu 3 dni roboczych od jej złożenia, podając:

- datę przyjęcia reklamacji
- numer referencyjny sprawy
- przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji

## 4. Zasady rozpatrywania reklamacji

Termin rozpatrzenia:

Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni roboczych od daty ich złożenia. W uzasadnionych przypadkach termin może zostać przedłużony, o czym klient zostanie poinformowany.

Sposób rozpatrzenia:

- Ocena zasadności reklamacji – weryfikacja opisu problemu, dowodów (np. zdjęcia, dokumenty) oraz warunków gwarancji lub zakupu.
- Decyzja – klient otrzymuje informację o:
- uznaniu reklamacji (naprawa, wymiana lub zwrot pieniędzy)
- częściowym uznaniu lub odmowie reklamacji wraz z uzasadnieniem

## 5. Realizacja decyzji

Po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji:

- przedmiot reklamacji zostaje naprawiony lub wymieniony
- w przypadku zwrotu pieniędzy - środki zostają przekazane w ciągu 7 dni roboczych od akceptacji reklamacji

## 6. Prawo klienta

Klient ma prawo odwołać się od decyzji reklamacyjnej lub złożyć dodatkowe wyjaśnienia w ciągu 14 dni od jej otrzymania.