REKLAMACJE I ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

zasady dotyczące usług CDI

Zakres dokumentu: wspólne zasady zgłaszania i rozpatrywania reklamacji dotyczących bezpłatnych usług elektronicznych, odpłatnych usług w obszarze Budowy oraz usług Przetargowych B2B. Uprawnienia konsumenckie i pozasądowe postępowania konsumenckie dotyczą wyłącznie spraw, w których klient występuje jako konsument.

1. Dane CDI i właściwe kanały kontaktu

1. Usługodawcą jest Centrum Doradcze Inwestora Robert Gil, zwane dalej „CDI”, NIP 9670523756, REGON 545165124.
2. Adres przedsiębiorstwa i adres do korespondencji: 85-435 Bydgoszcz, ul. Wielorybia, nr 107, lok. 28. Telefon: 574 865 795.
3. Reklamacje dotyczące bezpłatnych funkcjonalności strony internetowej i ogólnego kontaktu należy kierować na adres: kontakt@cdinwest.pl.
4. Reklamacje dotyczące usług w obszarze Budowy należy kierować na adres: budowa@cdinwest.pl.
5. Reklamacje dotyczące usług Przetargowych B2B należy kierować na adres: przetargi@cdinwest.pl.
6. Każdą reklamację można również przesłać pisemnie na adres przedsiębiorstwa wskazany powyżej.

2. Zakres reklamacji

7. Reklamacją jest zgłoszenie zastrzeżenia dotyczącego niewykonania albo nienależytego wykonania usługi CDI, niezgodności wykonanych czynności z umową, OWWU lub Zleceniem, a także nieprawidłowego działania bezpłatnej funkcjonalności elektronicznej.
8. Dokument obejmuje: bezpłatne usługi elektroniczne świadczone za pośrednictwem strony internetowej, odpłatne usługi w obszarze Budowy oraz odpłatne usługi Przetargowe świadczone wyłącznie w relacjach B2B.
9. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy nie jest reklamacją. Zasady odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej na odległość określają dokument „Informacje dla konsumenta” oraz „Wzór odstąpienia od umowy”.
10. Szczegółowe zasady odpowiedzialności CDI mogą wynikać z właściwych OWWU I indywidualnego Zlecenia. Nie wyłączają one praw klienta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów.

3. Sposób złożenia reklamacji

11. Reklamacja może zostać złożona pocztą elektroniczną albo pisemnie. Złożenie reklamacji nie wymaga użycia specjalnego formularza i jest bezpłatne.
12. Dla sprawnego rozpoznania sprawy zaleca się wpisać w tytule wiadomości „Reklamacja” oraz wskazać obszar sprawy: „Serwis”, „Budowa” albo „Przetargi”.

13. W reklamacji warto podać: imię i nazwisko albo nazwę przedsiębiorcy, dane kontaktowe, oznaczenie Zlecenia lub usługi, opis zastrzeżeń i datę ich stwierdzenia oraz oczekiwany sposób rozwiązania sprawy.
14. Do reklamacji można dołączyć kopie dokumentów, wiadomości lub innych materiałów istotnych dla sprawy. Oryginały dokumentów należy przekazywać wyłącznie na wyraźne żądanie CDI.
15. Brak części zalecanych informacji nie powoduje automatycznego odrzucenia reklamacji. CDI może poprosić o ich uzupełnienie, jeżeli bez nich rozpoznanie sprawy nie jest możliwe.
16. Reklamacja wysłana na inny aktywny adres e-mail CDI nie traci ważności. CDI przekaże ją do właściwej obsługi wewnętrznej.
17. Za dzień otrzymania reklamacji uznaje się dzień jej doręczenia CDI w sposób umożliwiający zapoznanie się z jej treścią.

4. Rozpatrywanie reklamacji i odpowiedź CDI

18. CDI potwierdza otrzymanie reklamacji przesłanej pocztą elektroniczną na adres wskazany przez zgłaszającego.
19. CDI analizuje zgłoszenie na podstawie przekazanych informacji, dokumentacji sprawy, właściwych OWWU, Zlecenia i obowiązujących przepisów. W razie potrzeby może skontaktować się ze zgłaszającym w celu uzyskania wyjaśnień.
20. Prośba o uzupełnienie informacji nie zawiesza terminu ustawowego na udzielenie odpowiedzi konsumentowi, chyba że taki skutek wyraźnie wynika z obowiązujących przepisów.
21. CDI udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy albo warunki korzystniejsze dla klienta przewidują termin krótszy.
22. Jeżeli do reklamacji konsumenta ma zastosowanie art. 7a ustawy o prawach konsumenta, brak odpowiedzi CDI w terminie 14 dni oznacza uznanie reklamacji. Skutek ten nie dotyczy reklamacji B2B, chyba że wynika z przepisów, właściwych OWWU albo Zlecenia.
23. Odpowiedź dla konsumenta jest przekazywana na papierze albo innym trwałym nośniku, w szczególności pocztą elektroniczną. Odpowiedź określa wynik rozpatrzenia reklamacji, a w razie jej nieuwzględnienia także uzasadnienie stanowiska CDI.
24. Jeżeli reklamacja zostanie uwzględniona w całości albo w części, CDI wskaże sposób I przewidywany termin wykonania przyjętego rozwiązania.

5. Reklamacje dotyczące usług elektronicznych

25. Reklamacje dotyczące bezpłatnych usług elektronicznych należy przesyłać na adres kontakt@cdinwest.pl albo na adres korespondencyjny CDI.
26. Zgłoszenie może dotyczyć w szczególności niedostępności formularza, błędu podczas wysyłania danych, nieotrzymania komunikatu potwierdzającego albo innej nieprawidłowości funkcjonalności elektronicznej.
27. Jeżeli formularz nie działa, klient może przesłać zgłoszenie zwykłą wiadomością e-mail. Samo techniczne zgłoszenie problemu nie powoduje zawarcia odpłatnej umowy z CDI.
28. Zgłoszenia dotyczące przetwarzania danych osobowych są rozpatrywane również z uwzględnieniem zasad określonych w Polityce prywatności CDI.

6. Reklamacje dotyczące usług w obszarze Budowy

29. Reklamacje dotyczące odpłatnych usług w obszarze Budowy należy przesyłać na adres budowa@cdinwest.pl albo na adres korespondencyjny CDI.
30. CDI ocenia reklamację z uwzględnieniem charakteru doradczego, organizacyjnego, koordynacyjnego lub przedstawicielskiego usługi oraz zakresu przyjętego w OWWU I indywidualnym Zleceniu.
31. Konsument może wskazać oczekiwany sposób rozwiązania sprawy. CDI odniesie się do tego żądania w odpowiedzi oraz wskaże podstawę i zakres przyjętego rozstrzygnięcia.
32. Postępowanie reklamacyjne nie ogranicza uprawnień konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

7. Reklamacje dotyczące usług Przetargowych B2B

33. Reklamacje dotyczące usług Przetargowych należy przesyłać na adres przetargi@cdinwest.pl albo na adres korespondencyjny CDI.
34. Usługi Przetargowe są świadczone wyłącznie przedsiębiorcom. Zasady odpowiedzialności, zgłaszania zastrzeżeń i rozwiązywania sporów określają właściwe OWWU dla Przetargów oraz indywidualne Zlecenie.
35. Do reklamacji B2B nie stosuje się skutków przewidzianych wyłącznie dla reklamacji konsumenckich, w szczególności automatycznego uznania reklamacji wskutek braku odpowiedzi, chyba że bezwzględnie obowiązujący przepis albo umowa stanowi inaczej.
36. Strony powinny w pierwszej kolejności podjąć próbę bezpośredniego i polubownego wyjaśnienia sporu, bez ograniczania prawa do dochodzenia roszczeń zgodnie z OWWU, Zleceniem i obowiązującymi przepisami.

8. Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

37. Z pozasądowego postępowania konsumenckiego można skorzystać po podjęciu próby rozwiązania sporu bezpośrednio z CDI, w szczególności po zakończeniu postępowania reklamacyjnego bez rozwiązania sporu.
38. Jeżeli spór konsumencki nie zostanie rozwiązany w następstwie reklamacji, CDI przekaże konsumentowi na papierze albo innym trwałym nośniku oświadczenie o zgodzie na udział lub zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania pozasądowego albo o odmowie udziału w takim postępowaniu.
39. CDI nie składa ogólnego zobowiązania do udziału w każdym postępowaniu pozasądowym I podejmuje decyzję odrębnie w każdej sprawie. W razie zgody wskaże właściwy podmiot uprawniony. Jeżeli CDI nie przekaże żadnego z wymaganych oświadczeń, zgodnie z obowiązującymi przepisami uważa się, że wyraziło zgodę na udział w postępowaniu.
40. Podmiotem właściwym dla sporów konsumenckich dotyczących usług, dla których nie utworzono wyspecjalizowanego podmiotu, może być Kujawsko-Pomorski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Bydgoszczy, ul. Jagiellońska 10, 85-020 Bydgoszcz. Informacje i formularze: Postępowanie polubowne WIIH w Bydgoszczy.
41. Postępowanie przed Inspekcją Handlową jest co do zasady bezpłatne i dobrowolne. Właściwy podmiot może odmówić rozpatrzenia sprawy w przypadkach określonych przepisami i swoim regulaminem.

42. Konsument może również uzyskać bezpłatną pomoc miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów. Aktualny wykaz podmiotów prowadzących postępowania pozasądowe znajduje się w Rejestrze podmiotów uprawnionych UOKiK.

43. Wszczęcie właściwego postępowania pozasądowego przerywa bieg przedawnienia roszczenia objętego sporem. Udział w postępowaniu, które nie kończy się wiążącym rozstrzygnięciem, nie wyłącza prawa do dochodzenia roszczeń przed sądem.

Decyzja CDI dotycząca ADR: CDI ocenia udział w postępowaniu pozasądowym indywidualnie po rozpatrzeniu każdej reklamacji i nie składa ogólnej, stałej zgody na udział we wszystkich przyszłych postępowaniach.

9. Postępowanie sądowe i postanowienia końcowe

44. Skorzystanie z reklamacji, pomocy rzecznika konsumentów albo postępowania pozasądowego nie pozbawia klienta prawa do dochodzenia roszczeń przed sądem.

45. W sporze z konsumentem właściwość sądu ustala się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W sporach B2B właściwość sądu wynika z właściwych OWWU, Zlecenia I obowiązujących przepisów.

46. Dane osobowe przekazane w związku z reklamacją lub sporem są przetwarzane zgodnie z Polityką prywatności CDI, w szczególności w celu obsługi zgłoszenia, ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń oraz wykonania obowiązków prawnych.

47. CDI może aktualizować dokument w razie zmiany prawa, zakresu usług lub dokumentacji umownej. Zmiana dokumentu nie narusza praw nabytych ani zasad właściwych dla umowy zawartej przed zmianą.

48. Dokument wchodzi w życie z dniem jego opublikowania.