

# CashBill

12.10.2017 r.

## Procedura reklamacji

Procedura reklamacji CashBill S.A.

+48 32 438 45 00 || [kontakt@cashbill.pl](mailto:kontakt@cashbill.pl)

CashBill Spółka Akcyjna ul. Sobieskiego 2, 40-082 Katowice

NIP: 629-241-08-01, REGON: 241048572, KRS: 0000323297, Kapitał zakładowy: 5 000 000 zł

# 1 Procedura reklamacji CashBill S.A.

1. Celem niniejszej procedury reklamacji CashBill S.A. („CashBill”) jest określenie jasnych i przejrzystych zasad rozpoznawania skarg i reklamacji klientów CashBill („Klienci”).
2. Szczegółowe zasady reklamacji określane przez CashBill powinny być zgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa i dobrymi obyczajami, a także z poszanowaniem słusznym interesów Klienta.
3. Klient może zgłosić reklamację lub skargę na piśmie lub wiadomością poczty elektronicznej wysłaną na adres: kontakt@cashbill.pl, a jeżeli Klient posiada konto w serwisie internetowym CashBill – również w tym koncie użytkownika.
4. Klient może zgłosić skargę lub reklamację w przypadku stwierdzonych nieprawidłowości w zakresie usług świadczonych przez CashBill. W szczególności, zgłaszane reklamacje mogą dotyczyć:
  - a) nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych,
  - b) nieprawidłowości lub problemów technicznych w związku z funkcjonowaniem serwisu internetowego CashBill.
5. Reklamacja lub skarga zgłoszona przez Klienta powinna zawierać co najmniej:
  - a) jeżeli Klient posiada konto w serwisie internetowym CashBill – login użytkownika;
  - b) jeżeli Klient nie posiada konta w serwisie internetowym CashBill – imię, nazwisko, adres do korespondencji oraz e-mail lub numer telefonu Klienta;
  - c) podstawy zgłoszenia reklamacji.
6. W przypadku zgłoszenia przez Klienta skargi lub reklamacji, CashBill chroni jego dane osobowe zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych. Szczegółowe

informacje o zasadach zachowania poufności przez CashBill można znaleźć w polityce prywatności dostępnej na stronie internetowej: <http://www.cashbill.pl/O-firmie/CashBill-S.A./Polityka-prywatności.html>.

7. CashBill utrzymuje zespół osób odpowiedzialnych za rozpoznawanie skarg i reklamacji. Jeżeli przemawiają za tym względy celowości lub jest to celowe z innych przyczyn, określoną skargę lub reklamację albo określony typ skarg i reklamacji może rozpoznawać inna osoba. Osoba rozpoznająca reklamacje może zgłaszać wnioski umożliwiające podjęcie przez CashBill działań zaradczych zmierzających do ograniczenia sytuacji powodujących występowanie skarg i reklamacji.
8. CashBill rozpoznaje skargi i reklamacje Klientów z poszanowaniem zasad rzetelności, wnikliwości i obiektywizmu, na zasadach określonych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa, zasady uczciwego obrotu i dobre obyczaje.
9. Po otrzymaniu prawidłowego zgłoszenia skargi lub reklamacji CashBill:
  - a) ewidencjonuje zgłoszenie,
  - b) sprawdza prawidłowość przebiegu procesów w ramach serwisu internetowego CashBill.
10. Rozpoznając skargę lub reklamację CashBill dokłada starań, aby w sposób bezstronny ustalić okoliczności zdarzenia będącego podstawą skargi lub reklamacji, w szczególności CashBill dąży do wyjaśnienia wątpliwości lub niejasności. W razie potrzeby CashBill kontaktuje się z innymi podmiotami wykonującymi lub biorącymi udział w wykonywaniu transakcji w celu uzyskania informacji czy nieprawidłowości nie wyniknęły z przyczyn leżących po stronie tych podmiotów.
11. W przypadku stwierdzenia braków w zgłoszonej przez Klienta skardze lub reklamacji, a także innych niejasności utrudniających rozpoznanie skargi lub reklamacji, CashBill może wezwać Klienta do złożenia wyjaśnień, wskazując stwierdzone braki lub określone okoliczności wymagające wyjaśnienia. Brak odpowiedzi Klienta nie wpływa na konieczność rozpoznania skargi lub reklamacji.

12. CashBill w miarę możliwości pozostaje w bieżącym kontakcie z Klientem, który zgłosił skargę lub reklamację, w celu znalezienia jak najdogodniejszego rozwiązania.
13. Termin rozstrzygnięcia przez CashBill skargi lub reklamacji Użytkownika wynosi 14 dni kalendarzowych od otrzymania przez CashBill poprawnego zgłoszenia skargi lub reklamacji.
14. O rozstrzygnięciu w przedmiocie zgłoszonej skargi lub reklamacji Użytkownika CashBill zawiadamia Użytkownika z pomocą narzędzi komunikacyjnych serwisu, a jeżeli Klient nie posiada konta w serwisie internetowym CashBill – z wykorzystaniem danych kontaktowych podanych w zgłoszeniu skargi lub reklamacji.
15. Treść odpowiedzi CashBill na skargę lub reklamację powinna, o ile jest to możliwe, zawierać pełne i wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne, stosownie do zarzutów zamieszczonych w skardze lub reklamacji.
16. W przypadku zaistnienia sporu pomiędzy Klientem a CashBill, CashBill stara się dążyć do polubownego rozwiązywania sporu, szczególnie w drodze mediacji. Klient może poinformować CashBill o woli polubownego rozwiązania sporu na piśmie lub wiadomością poczty elektronicznej wysłaną na adres: kontakt@cashbill.pl, a jeżeli Klient posiada konto w serwisie internetowym CashBill – również w tym koncie użytkownika. Klient może wskazać jednocześnie preferowany sposób jego rozwiązania (np. arbitraż, mediacja).