

Procedura rozpatrywania reklamacji w Feniks Finance Sp. z o.o.

1. Procedura rozpatrywania reklamacji (dalej „procedura”) określa zasady dot. rozpatrywania reklamacji w Feniks Finance Sp. z o.o.
2. Reklamacje Konsument może przekazać w następujący sposób:
 - emaliowo: wysyłając treść reklamacji pod adres reklamacje@feniksfinance.pl
 - na piśmie:
 - a. wysyłając pisemną reklamację pod adres Feniks Finance Sp. z o.o. ul. Pańska 98 lok 55, 00-837 Warszawa z dopiskiem "reklamacje"
 - b. osobiście dostarczając pismo reklamacji w centrali Feniks Finance Sp. z o.o. ul. Pańska 98 lok 55, 00-837 Warszawa
 - c. na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-48837-29451-CEAAU-33
 - telefonicznie pod numerem infolinii 661 661 200 w godz. 10.00-16.00 (od poniedziałku do piątku)
3. W celu umożliwienia Feniks Finance rzetelnego rozpatrzenia Reklamacji, jej złożenie powinno nastąpić niezwłocznie po uzyskaniu przez Klienta informacji o zaistnieniu okoliczności powodujących powstanie zastrzeżeń, chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania z reklamacją.
4. **Reklamacja kierowana do Feniks Finance powinna zawierać co najmniej:**
 - dane umożliwiające identyfikację Klienta: numer telefonu, adres email, adres korespondencyjny,
 - zwięzły opis okoliczności które spowodowały powstanie zastrzeżeń,
 - treść żądania,
 - wskazanie formy odpowiedzi na reklamację: pisemnie lub emaliowo.
5. **Rozpatrzenie reklamacji:**
 - Feniks Finance Sp. z o.o. rozpatruje reklamacje **w terminie 30 dni od daty doręczenia reklamacji.**
 - **W przypadkach wymagających dodatkowych ustaleń o złożonym charakterze uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji** i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Feniks Finance Sp. z o.o. w informacji przekazywanej Klientowi:
 - wyjaśni przyczynę opóźnienia,
 - wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy,

- określi przewidywany termin zakończenia postępowania reklamacyjnego oraz udzielenia odpowiedzi, **nieprzekraczający 60 dni.**

6. Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji.

Feniks Finanse udziela odpowiedzi na reklamację Klienta:

- w postaci elektronicznej – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci elektronicznej, **chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej**
- w postaci papierowej – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci papierowej, **chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;**
- na adres klienta do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy – w przypadku gdy reklamacja została wysłana przez klienta na adres do doręczeń elektronicznych.

7. Odwołanie się od reklamacji.

Klient ma prawo odwołania od decyzji w sprawie złożonej przez siebie reklamacji.

- Odwołanie może być wniesione w formie pisemnej, przesyłką pocztową na adres siedziby Feniks Finanse Sp. z o.o., w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty doręczenia odpowiedzi na reklamację, której odwołanie dotyczy.
- Feniks Finanse udziela odpowiedzi na odwołanie w terminach wskazanych w punkcie 5 niniejszej procedury.

8. W przypadku sporu Klienci mogą:

- Wystąpić z powództwem do Sądu Powszechnego.
- Złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu.