

PROCEDURA REKLAMACYJNA Honey Payment Sp. z o.o.

§1. Zakres zastosowania niniejszej procedury	Niniejsza procedura reklamacyjna Honey Payment Sp. z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (dalej jako „Spółka”) reguluje zasady rozpatrywania reklamacji użytkowników korzystających z usług płatniczych (dalej jako „Klienci”), dotyczących praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
§2. Reklamacje rozpatrywane przez Spółkę	Spółka rozpatruje reklamacje, skargi oraz inne wystąpienia Klientów obejmujące zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Spółkę, w tym skargi związane z bezpieczeństwem.
§3. Sposób zgłaszania	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reklamacja Klienta może być zgłoszona w każdej jednostce Spółki obsługującej Klientów. 2. Reklamacja Klienta może być zgłoszona: <ol style="list-style-type: none"> a) w formie pisemnej – osobiście w jednostce Spółki obsługującej Klientów lub przesyłką na adres wskazany w umowie lub regulaminie; b) ustnie – telefonicznie (na numer telefonu wskazany w umowie lub regulaminie) lub osobiście w jednostce Spółki obsługującej Klientów; c) w wiadomości elektronicznej wysłanej na adres podany w umowie lub regulaminie.
§4. Czynności po otrzymaniu reklamacji	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reklamacje rozpatrywane są rzetelnie, wnikliwie i terminowo, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów. 2. Po otrzymaniu reklamacji jest ona wysyłana na adres hello@dotbee.app i ewidencjonowana w systemie informatycznym Spółki. 3. Pracownik Spółki obsługujący reklamację ustala okoliczności dotyczące zgłaszanych zastrzeżeń, w szczególności kontaktuje się z innymi podmiotami wykonującymi lub biorącymi udział w wykonywaniu usługi w celu uzyskania informacji, czy nieprawidłowości nie wyniknęły z przyczyn leżących po stronie tych podmiotów. 4. Klientowi będącemu osobą fizyczną, który nie zawarł umowy ze Spółką, w terminie 7 dni od daty zgłoszenia przez takiego Klienta roszczeń wobec Spółki, dostarczane są informacje o: a) miejscu i formie złożenia reklamacji; b) terminie rozpatrzenia reklamacji; c) sposobie powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji. 5. Na żądanie Klienta Spółka potwierdza na piśmie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem fakt złożenia reklamacji.
§5. Termin rozpatrzenia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Odpowiedź na reklamację zostaje udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w ciągu 15 dni roboczych od otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego. 2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 15 dni roboczych Spółka poinformuje Klienta, który wystąpił z reklamacją o: <ol style="list-style-type: none"> a) przyczynach opóźnienia; b) okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla wyjaśnienia sprawy; c) przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym jednak niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. 3. Do zachowania terminu o którym mowa w ust. 2 lit. c) powyżej wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego. 4. W przypadku reklamacji składanych przez osoby fizyczne niedotrzymanie terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację określonego w ust. 1 powyżej, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2 lit. c) powyżej, uważa się za rozpatrzenie reklamacji zgodnie z wolą Klienta.
§6. Wyjaśnienia klienta	Spółka może zwrócić się w terminie przewidzianym na rozstrzygnięcie reklamacji do Klienta o wyjaśnienia lub pomoc w sprawach związanych ze zgłoszoną reklamacją. Klient informowany jest, iż powinien udzielić odpowiedzi w terminie 7 dni kalendarzowych. Brak odpowiedzi Klienta w powyższym terminie nie wpływa na konieczność rozstrzygnięcia reklamacji.

§7. Odpowiedź na reklamację	<ol style="list-style-type: none"> 1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest jedynie Klientowi, który wystąpił z reklamacją. 2. Odpowiedzi udziela się w postaci papierowej lub, po uzgodnieniu z użytkownikiem, na innym trwałym nośniku informacji. 3. Odpowiedź na reklamację zawiera: <ol style="list-style-type: none"> a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta; b) wyczerpującą informację na temat stanowiska Spółki w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów umowy lub regulaminu; c) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego; d) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, z uwzględnieniem ust. 4 poniżej. 4. Roszczenia podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta realizowane są przez Spółkę niezwłocznie, nie później niż w terminach określonych w przepisach prawa oraz w postanowieniach umowy zawartej z Klientem, a w przypadku Klientów będących osobami fizycznymi w każdym wypadku w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Klienta treść odpowiedzi na reklamację zawiera, poza elementami wskazanymi w ust. 3 powyżej, również pouczenie o możliwości: <ol style="list-style-type: none"> a) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego; b) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy. 5. Odpowiedzi na reklamacje kierowane do Klientów niebędących osobami fizycznymi nie muszą spełniać wymogów, o których mowa w ust. 3 i 4 powyżej.
§8. Przechowywanie dokumentacji	<p>Dokumentacja dotycząca reklamacji przechowywana jest przez pięć lat od daty ich rozpatrzenia.</p>