

REGULAMIN SKŁADANIA REKLAMACJI

KS Vidius Active oraz Vidius Active Sylwia Łyżwa

1. Klient może złożyć reklamację w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, jeżeli usługi świadczone przez Vidius Active nie są realizowane zgodnie z Umową lub postanowieniami niniejszego Regulaminu.
2. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
 - a. dane personalne reklamującego;
 - b. temat reklamacji oraz okres, którego reklamacja dotyczy;
 - c. okoliczności uzasadniające reklamację;
 - d. podpis reklamującego.
3. Reklamacje należy zgłaszać do Managera, pisemnie w Recepcji Vidius Active lub drogą e-mailową na adres: biuro@vidiusactive.pl, w tytule wpisując „Reklamacja”.
4. Wszelkie reklamacje powinny zostać złożone niezwłocznie i nie później niż w terminie 14 dni od dnia zaistnienia zdarzenia, stanowiącego podstawę do reklamacji.
5. W przypadku składania reklamacji pocztą elektroniczną, reklamacja powinna być wysłana z adresu e-mail wskazanego w karcie rejestracyjnej.
6. Vidius Active udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni roboczych od dnia jej otrzymania, drogą e-mailową na wskazany przez reklamującego adres poczty elektronicznej.
7. Vidius Active może pozostawić reklamację bez rozpoznania, jeśli:
 - a. została ona złożona po upływie 14 dni od dnia ujawnienia się przyczyn reklamacji;
 - b. dotyczy kwestii wyjaśnionej w Regulaminie, Umowie lub załącznikach – w takim przypadku odpowiedź na reklamację zawiera odesłanie do stosownego dokumentu;
 - c. dotyczy kwestii wyjaśnionej uprzednio w odpowiedzi na poprzednie zgłoszenie reklamacyjne danego Klienta – w takim przypadku odpowiedź na reklamację zawiera odesłanie do stosownej korespondencji;
 - d. pochodzi ona od osoby trzeciej, która nie posiada stosownego upoważnienia lub pełnomocnictwa.
8. W momencie, gdy reklamacja nie spełnia warunków formalnych, o których mowa w punkcie 2, Vidius Active może pozostawić reklamację bez rozpoznania lub wezwać reklamującego do jej uzupełnienia w terminie nie dłuższym niż 7 dni wraz z pouczeniem.
9. W przypadku braku uzupełnienia w wyznaczonym terminie reklamacja pozostanie bez rozpoznania. Po skorzystaniu z prawa do pozostawienia reklamacji bez rozpoznania Vidius Active poinformuje reklamującego niezwłocznie po podjęciu takiej decyzji.

