

REGULAMIN POSTĘPOWANIA w przypadku reklamacji i odstąpienia od umowy

1. Zgłoszenia reklamacji (określanego dalej jako Zgłoszenie) można dokonać:
 - a) za pośrednictwem formularza pod adresem <https://quanta.pl/kontakt/>,
 - b) mailem na adres: biuro@quantacars.pl,
 - c) pocztą na adres pocztowy **Quanta Cars Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ul. Dygata 3 lok U7, 01-748 Warszawa**
 - d) osobiście w biurze **Quanta Cars Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ul. Dygata 3 lok U7, 01-748 Warszawa**
2. Formularz opisany w pkt. 1 jest preferowanym sposobem komunikacji pomiędzy Klientem, a **Quanta Cars**, w celu skutecznego rozpatrzenia Zgłoszenia sprawy. Korespondencja w tych sprawach zgłaszanych poza formularzem będzie wysyłana do Klienta pocztą e-mailową jeżeli Klient wskaże taki adres, a w przypadku braku adresu tradycyjnym listem.
3. Reklamacje, które nie zawierają danych takich jak: imię, nazwisko, adres, nr PESEL, pozwalających na identyfikację Klienta, **Quanta Cars** pozostawi bez rozpoznania.
4. Zgłoszenie Reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec **Quanta Cars**.
5. **Quanta Cars** rozpoznaje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania lub uzupełnienia, a w sprawach szczególnie skomplikowanych w terminie do 30 dni, zaś, gdy reklamacja dotyczy transakcji dokonanej przy użyciu karty płatniczej, wyjątkowo do 90 dni od daty jej wniesienia.
6. W przypadku konieczności uzupełnienia reklamacji, termin do rozpatrzenia reklamacji zaczyna biec od dnia doręczenia do **Quanta Cars** dokumentów uzupełniających lub dodatkowych wyjaśnień/informacji. W przypadku niemożności dotrzymania terminu rozpatrzenia reklamacji, **Quanta Cars** poinformuje Klienta o opóźnieniu, wskazując przyczynę opóźnienia (okoliczności, które muszą zostać ustalone) i przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, nie dłuższy niż 90 dni.
7. Reklamacje jakościowe dotyczące wyposażenia pojazdu, jego czystości oraz stanu technicznego należy składać najpóźniej przy odbiorze pojazdu. Warunkiem koniecznym do rozpatrzenia sprawy jest potwierdzenie zastrzeżeń protokołem zdawczo-odbiorczym podpisanym przez Klienta oraz przedstawiciela **Quanta Cars**.

8. Reklamacje dotyczące braku wydania pojazdu w czasie lub miejscu zgodnym z umową należy składać najpóźniej w terminie 7 dni od dnia umówionego terminu wydania pojazdu. Warunkiem koniecznym do rozpatrzenia sprawy jest potwierdzenie terminu lub miejsca wydania pojazdu protokołem zdawczo-odbiorczym podpisanym przez Klienta oraz przedstawiciela **Quanta Cars**, lub informacja o braku wydania pojazdu w ogóle.
9. Reklamacje dotyczące płatności kartą należy składać najpóźniej w ciągu 14 dni od dnia obciążenia karty Klienta kwestionowaną należnością. Warunkiem koniecznym rozpoznania reklamacji jest przesłanie nr umowy / zlecenia oraz przesłanie potwierdzenia obciążenia przez bank karty Klienta.
10. Klient zobowiązany jest dostarczyć do najbliższego oddziału **Quanta Cars** pojazd, protokół oraz wszystkie niezbędne dane do rozstrzygnięcia reklamacji, w terminie do 7 dni od momentu wysłania prośby przez przedstawiciela **Quanta Cars**.
11. Brak informacji zwrotnej w terminie określonym w punkcie 9 może wydłużyć czas rozpatrywania Zgłoszenia lub spowodować odrzucenie roszczeń Klienta jako niezasadnych.
12. Rozpatrzenie reklamacji polega na identyfikacji problemu, ocenie jego zasadności oraz rozstrzygnięciu problemu zgłoszonego przez Klienta lub podjęciu stosownych działań w celu usunięcia ewentualnych nieprawidłowości, przyczyn ich powstania oraz udzieleniu wyczerpującej, profesjonalnej w formie i treści odpowiedzi.
13. **Quanta Cars** udziela odpowiedzi, która zawiera stanowisko **Quanta Cars** w sprawie reklamacji, uzasadnienie oraz informację o trybie odwoławczym.
14. Klient ma prawo odwołania się od decyzji wydanej przez **Quanta Cars**. Odwołania powinny być wysyłane niezależnie od sposobu dostarczenia - list, e-mail - nie później niż w terminie 14 dni od doręczenia Klientowi decyzji, od której chce się odwołać. Odwołanie będzie rozpatrzone w terminie 14 dni od dnia jego wpłynięcia do **Quanta Cars**.
15. Klient może:
 - a) skierować odwołanie od decyzji **Quanta Cars** bezpośrednio na adres pocztowy **Quanta Cars** w ciągu 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi na reklamację;
 - b) wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
16. Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem Zgłoszenia dokonywane są w języku polskim.

17. Dokonanie przez Klienta Zgłoszenia jest równoznaczne z akceptacją przez Klienta niniejszego Regulaminu.
18. Klient może odstąpić od umowy zawartej z **Quanta Cars** na podstawie przepisów prawa, bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Termin uznaje się za zachowany jeśli przed jego upływem Klient wyśle oświadczenie o odstąpieniu od umowy.
19. Klient może odstąpić od Umowy poprzez:
 - a) przesłanie do **Quanta Cars** na adres email biuro@quantacars.pl oświadczenia o odstąpieniu od Umowy,
 - b) przesłanie do Operatora na adres pocztowy podany w punkcie 1 lit. c) pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. W tym celu Klient może skorzystać z formularza odstąpienia od Umowy zawartego w załączniku nr 2 do ustawy o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827 z późn. zm.), jednak nie jest to obowiązkowe ([pobierz tutaj](#)).
 - c) Składając osobiście oświadczenie o odstąpieniu w biurze **Quanta Cars** znajdującym się pod adresem wskazanym w pkt 1 lit. d),
 - d) Składając osobiście oświadczenie o odstąpieniu przedstawicielowi **Quanta Cars** w czasie wydawania pojazdu.
20. W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowa jest uważana za niezawartą. W razie odstąpienia od Umowy każda ze stron ma obowiązek zwrócić drugiej wszystko, co otrzymała na mocy Umowy. Zwrot świadczeń następuje najpóźniej w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez **Quanta Cars** oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Klienta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że w oświadczeniu o odstąpieniu od Umowy Klient zgodził się na inne rozwiązanie. Inne rozwiązanie powinno być wskazane przez Klienta w składanym oświadczeniu.
21. Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje Klientowi w odniesieniu do umów wymienionych w art. 38 ustawy o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827 z późn. zm.), a w szczególności umów o świadczenie usług w zakresie najmu samochodów, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi (art. 38 pkt 12 ww. ustawy). Jednak w przypadku rezygnacji przez Klienta z wynajmu na co najmniej 7 dni przed dniem, w którym najem miał zostać rozpoczęty, Klient

ma prawo do zwrotu 50% całości opłat wynikających z dokonanej rezerwacji. W przypadku, jeżeli Klient zrezygnuje na co najmniej 30 dni przed dniem, w który najem miał zostać rozpoczęty, Klient ma prawo do zwrotu 80% całości opłat wynikających z dokonanej rezerwacji.

22. W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.