

REGULAMIN POSTĘPOWANIA

w przypadku reklamacji i odstąpienia od umowy

1. Zgłoszenia reklamacji (określanego dalej jako Zgłoszenie) można dokonać:
 - 1) za pośrednictwem formularza pod adresem <https://quanta.pl/kontakt/>,
 - 2) mailem na adres: reklamacje@quantacars.pl,
 - 3) pocztą na adres pocztowy Quanta Cars Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ul. al. Jana Pawła II 80/15, 00-175 Warszawa
 - 4) osobiście w biurze Quanta Cars Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ul. al. Jana Pawła II 80/15, 00-175 Warszawa
2. Formularz opisany w pkt. 1 ppkt 1 jest preferowanym sposobem komunikacji pomiędzy Klientem, a Quanta Cars (dalej „**Quanta**”), 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 pozostawi bez rozpoznania.
4. Zgłoszenie Reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Quanta.
5. Quanta 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 dokumentów uzupełniających lub dodatkowych wyjaśnień/informacji. W przypadku niemożności dotrzymania terminu rozpatrzenia reklamacji, Quanta 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.
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, 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 pojazd, protokół oraz wszystkie niezbędne dane do rozstrzygnięcia reklamacji, w terminie do 7 dni od momentu wysłania prośby przez przedstawiciela Quanta.
11. Brak informacji zwrotnej w terminie określonym w punkcie 10 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 udziela odpowiedzi, która zawiera stanowisko Quanta w sprawie reklamacji, uzasadnienie oraz informację o trybie odwoławczym.
14. Klient ma prawo odwołania się od decyzji wydanej przez Quanta. Odwołania powinny być wysłane 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.
15. Klient może:
 - 1) skierować odwołanie od decyzji Quanta bezpośrednio na adres pocztowy Quanta w ciągu 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi na reklamację;
 - 2) 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. Zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827 z późn. zm.), Klientowi nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi. Jednak w przypadku odstąpienia 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.
19. Zwrot świadczeń następuje najpóźniej w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Quanta 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.
20. W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.