

REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO

para reclamaciones y cancelaciones del contrato

1. Las reclamaciones (en adelante, "Solicitud") pueden presentarse:
 - 1) a través del formulario en <https://quanta.pl/contacto/>,
 - 2) por correo electrónico a la siguiente dirección: reklamacie@quantacars.pl,
 - 3) por correo postal a la dirección de Quanta Cars Sp. z o.o., con sede en Varsovia, al. Jana Pawła II 80/15, 00-175 Varsovia,
 - 4) personalmente en la oficina de Quanta Cars Sp. z o.o., con sede en Varsovia, al. Jana Pawła II 80/15, 00-175 Varsovia.
2. El formulario mencionado en el punto 1, apartado 1, es el método preferido de comunicación entre el Cliente y Quanta Cars (en adelante, "**Quanta**") para resolver eficazmente la Solicitud. La correspondencia relacionada con estas cuestiones que se presenten fuera del formulario se enviará al Cliente por correo electrónico si proporciona esa dirección, y en caso contrario, por correo postal.
3. Las reclamaciones que no contengan datos como nombre, dirección, número de identificación personal (PESEL), que permitan identificar al Cliente, no serán consideradas por Quanta.
4. La presentación de una reclamación no exime al Cliente de la obligación de cumplir con sus obligaciones en relación con Quanta dentro de los plazos establecidos.
5. Quanta resolverá las reclamaciones en un plazo de 14 días a partir de la fecha de recepción o de la presentación de documentación complementaria, y en casos especialmente complejos, en un plazo de hasta 30 días. Sin embargo, cuando la reclamación se refiera a una transacción realizada con tarjeta de pago, este plazo podrá ampliarse excepcionalmente hasta 90 días a partir de la fecha de presentación.
6. En caso de que sea necesario complementar una reclamación, el plazo para resolverla comenzará a contar desde el día en que Quanta reciba la documentación adicional o las aclaraciones/información. En caso de que no sea posible cumplir con el plazo para resolver la reclamación, Quanta informará al Cliente sobre el retraso, indicando la causa del mismo (circunstancias que deben ser establecidas) y el plazo estimado para resolver la reclamación, que no podrá exceder de 90 días.
7. Las reclamaciones de calidad relacionadas con el equipamiento del vehículo, su limpieza y estado técnico deben presentarse a más tardar al momento de la recogida del vehículo. Es necesario que el Cliente confirme cualquier objeción mediante un protocolo de entrega y recepción firmado por el Cliente y el representante de Quanta.
8. Las reclamaciones relacionadas con la falta de entrega del vehículo en el tiempo o lugar acordados en el contrato deben presentarse a más tardar dentro de los 7 días siguientes a la fecha acordada para la entrega del vehículo. Es necesario que el Cliente confirme la fecha o lugar de entrega del vehículo mediante un protocolo de entrega y recepción firmado por el Cliente y el representante de Quanta, o que informe sobre la falta de entrega del vehículo en absoluto.
9. Las reclamaciones relacionadas con los pagos con tarjeta deben presentarse a más tardar dentro de los 14 días siguientes a la fecha de cargo cuestionado en la tarjeta del Cliente. Para que la reclamación sea considerada, es necesario enviar el número de contrato / pedido y el comprobante de cargo del banco de la tarjeta del Cliente.
10. El Cliente está obligado a devolver el vehículo, el protocolo y todos los datos necesarios para resolver la reclamación a la sucursal de Quanta más cercana, dentro de los 7 días a partir de la solicitud realizada por el representante de Quanta.
11. La falta de retroalimentación dentro del plazo establecido en el punto 10 puede prolongar el tiempo de resolución de la Solicitud o dar lugar al rechazo de las reclamaciones del Cliente como infundadas.

12. El proceso de resolución de reclamaciones implica identificar el problema, evaluar su validez y resolver el problema informado por el Cliente o tomar las medidas necesarias para corregir cualquier irregularidad, determinar las causas de su aparición y proporcionar una respuesta completa y profesional en forma y contenido.
13. Quanta proporcionará una respuesta que incluya la posición de Quanta sobre la reclamación, la justificación y la información sobre el procedimiento de apelación.
14. El Cliente tiene derecho a apelar la decisión emitida por Quanta. Las apelaciones deben enviarse, independientemente del método de entrega (carta, correo electrónico), dentro de los 14 días siguientes a la fecha de recepción por parte del Cliente de la decisión impugnada. La apelación será resuelta dentro de los 14 días siguientes a su recepción por parte de Quanta.
15. El Cliente puede:
 - 1) presentar una apelación contra la decisión de Quanta directamente a la dirección postal de Quanta dentro de los 14 días siguientes a la fecha de recepción de la respuesta a la reclamación;
 - 2) presentar una demanda ante el tribunal competente.
16. Todas las acciones relacionadas con la recepción y resolución de la Solicitud se llevarán a cabo en polaco.
17. La presentación de una Solicitud por parte del Cliente implica la aceptación de este Reglamento por parte del Cliente.
18. Según el artículo 38, punto 12 de la Ley de Derechos del Consumidor (Dz. U. de 2014, artículo 827, enmendado), al Cliente no le corresponde el derecho de desistimiento del Contrato si se ha indicado un día o período para la prestación del servicio en el contrato. Sin embargo, en caso de cancelación por parte del Cliente de un alquiler al menos 7 días antes del día en que debía comenzar el alquiler, el Cliente tiene derecho a recibir el reembolso del 50% del total de los pagos derivados de la reserva realizada. En caso de que el Cliente cancele al menos 30 días antes del día en que debía comenzar el alquiler, el Cliente tiene derecho a recibir el reembolso del 80% del total de los pagos derivados de la reserva realizada.
19. El reembolso se realizará dentro de los 14 días siguientes a la recepción por parte de Quanta de la declaración de desistimiento del Contrato. El reembolso se realizará utilizando los mismos medios de pago utilizados por el Cliente en la transacción inicial, a menos que el Cliente haya acordado una solución diferente en la declaración de desistimiento del Contrato.
20. En asuntos no regulados por este Reglamento, se aplicarán las disposiciones legales vigentes.