
Procedura rozpatrywania reklamacji w Feniks Finance Sp. z o.o.

1. Procedura rozpatrywania reklamacji (dalej „procedura”) określa zasady dot. rozpatrywania reklamacji w Feniks Finance Sp. z o.o.
2. Reklamacje Konsument może przekazać w następujący sposób:
 - a. telefonicznie: **pod numerem infolinii 661 661 200** w godz. 9-17 (od poniedziałku do piątku)
 - b. emaliowo: wysyłając e-mail pod adres reklamacje@feniksfinanse.pl
 - c. listownie: wysyłając list pod adres: **Feniks Finance Sp. z o.o. ul. Pańska 98 lok 55, 00-837 Warszawa z dopiskiem "reklamacje"**
3. W celu umożliwienia Feniks Finance rzetelnego rozpatrzenia Reklamacji, jej złożenie powinno nastąpić niezwłocznie po uzyskaniu przez Klienta informacji o zaistnieniu okoliczności powodujących powstanie zastrzeżeń, chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania z reklamacją.
4. **Reklamacja kierowana do Feniks Finance powinna zawierać co najmniej:**
 - a. dane umożliwiające identyfikację Klienta (w przypadku osób fizycznych co najmniej imię, nazwisko i numer PESEL, a w przypadku osób prawnych nazwa, NIP)
 - b. adres korespondencyjny
 - c. dane kontaktowe: numer telefonu, adres email
 - d. opis przedmiotu Reklamacji, zwięzły opis okoliczności które spowodowały powstanie zastrzeżeń,
 - e. wskazanie zastrzeżeń/oczekiwań Klienta,
 - f. w przypadku konieczności, kopie dokumentów niezbędnych do analizy Reklamacji.
 - g. Wskazanie formy odpowiedzi na reklamację: pisemnie lub emaliowo.
5. **Rozpatrzenie reklamacji:**
 - a. Feniks Finance Sp. z o.o. rozpatruje reklamacje w terminie 30 dni od daty doręczenia. W przypadku przedłużenia terminu rozpatrzenia reklamacji Feniks Finance poinformuje Klienta o dacie udzielenia odpowiedzi.
 - b. Feniks Finance Sp. z o.o. może zwrócić się do Klienta z prośbą o złożenie dodatkowych wyjaśnień jeśli uzyskanie tych informacji będzie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
 - c. Po rozpatrzeniu reklamacji Klient zostanie poinformowany o wyniku rozstrzygnięcia w formie pisemnej lub ustnej na adresy i numery telefonów wskazane w reklamacji.
6. **Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji.** Feniks Finance udziela odpowiedzi na reklamację Klienta:
 - 1) w formie papierowej, listem poleconym wysłanym na adres korespondencyjny Klienta,

2) za pomocą innego trwałego nośnika informacji w tym w szczególności pocztą elektroniczną na adres e-mail podany w treści reklamacji, o ile Klient wnioskował o udzielenie odpowiedzi w tej formie.

7. **Odwołanie się od reklamacji.** Klient ma prawo odwołania od decyzji w sprawie złożonej przez siebie reklamacji.

a. Odwołanie może być wniesione w formie pisemnej, przesyłką pocztową na adres siedziby Feniks Finanse Sp. z o.o., w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty doręczenia odpowiedzi na reklamację, której odwołanie dotyczy.

b. Feniks Finanse udziela odpowiedzi na odwołanie w terminach wskazanych w punkcie 5 niniejszej procedury.

8. **W przypadku sporu Klienci mogą:**

- wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.
- złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu;