

REGULAMIN REKLAMACJI HELPFIND

REKLAMACJA - UMOWA SPRZEDAŻY WIERZYTELNOŚCI	1
REKLAMACJA UMOWA ŚWIADCZENIA USŁUG	4
FORMULARZ REKLAMACJI	7

REKLAMACJA — UMOWA SPRZEDAŻY WIERZYTELNOŚCI

dotycząca sprzedaży wierzytelności z tytułu odszkodowań na mieniu przez konsumentów na rzecz: Helpfind Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością oraz podmiotów wchodzących w skład Grupy Kapitałowej Helpfind* obowiązująca od dnia [01-04-2025 r.]

§ 1. Cel i Zakres Procedury

1. Niniejsza procedura (dalej: „Procedura”) określa zasady przyjmowania, rozpatrywania i udzielania odpowiedzi na reklamacje składane przez konsumentów w związku z zawarciem umów sprzedaży wierzytelności z tytułu odszkodowań na mieniu na rzecz Helpfind sp. z o.o. lub podmiotów wchodzących w skład Grupy Kapitałowej Helpfind*.
2. Procedura ma zastosowanie do konsumentów w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego, którzy dokonali cesji wierzytelności na rzecz Cesjonariusza.
3. Celem Procedury jest zapewnienie sprawnego i zgodnego z prawem rozpatrywania reklamacji, z poszanowaniem praw konsumentów.

§ 2. Przedmiot Reklamacji

1. Reklamacje mogą dotyczyć niezgodności procesu sprzedaży wierzytelności z obowiązującymi przepisami prawa lub treścią zawartej umowy, w szczególności:
 - a) zgodności kwoty wypłaconej konsumentowi z uzgodnieniami umownymi,
 - b) naruszenia obowiązków informacyjnych wobec konsumenta przed zawarciem umowy cesji,
 - c) innych kwestii związanych z realizacją umowy sprzedaży przez Klienta wierzytelności.

2. Procedura nie obejmuje reklamacji dotyczących działań Cesjonariusza wobec dłużnika (np. windykacji) po dokonaniu cesji, o ile nie wpływają one na obowiązki wobec konsumenta wynikające z umowy sprzedaży wierzytelności.

§ 3. Przyjmowanie Reklamacji

1. Konsument może złożyć reklamację w następujących formach:
 - a) pisemnie na adres: Helpfind sp. z o.o., ul. Kazimierza Pułaskiego 11, 63-400 Ostrów Wielkopolski
 - b) elektronicznie na adres e-mail: [reklamacje@helpfind.pl],
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię, nazwisko i dane kontaktowe konsumenta (adres korespondencyjny lub e-mail),
 - b) oznaczenie wierzytelności (np. numer polisy ubezpieczeniowej, data szkody),
 - c) opis problemu lub zastrzeżeń,
 - d) żądanie konsumenta (np. wyjaśnienie, korekta rozliczenia).

§ 4. Proces Rozpatrywania Reklamacji

1. Rejestracja reklamacji:
 - Reklamacja jest rejestrowana w wewnętrznym systemie Cesjonariusza pod unikalnym numerem w dniu jej otrzymania.
2. Analiza reklamacji:
 - Reklamacja jest przekazywana do działu odpowiedzialnego za procesy reklamacyjne (np. Dział Obsługi Klienta lub Dział Prawny).
 - W razie potrzeby Cesjonariusz może wezwać konsumenta do dostarczenia dodatkowych dokumentów lub informacji w terminie 7 dni od otrzymania wezwania.
3. Termin rozpatrzenia:
 - Reklamacja jest rozpatrywana niezwłocznie, nie dłużej niż w terminie 14 dni od jej otrzymania.
 - W przypadku skomplikowanego charakteru sprawy lub konieczności uzyskania dodatkowych danych termin może zostać wydłużony do 30 dni, o czym konsument jest informowany w formie pisemnej lub elektronicznej w ciągu 7 dni od otrzymania reklamacji.
4. Decyzja:
 - Po analizie reklamacji Cesjonariusz podejmuje decyzję o jej uwzględnieniu lub odrzuceniu, przygotowując pisemną odpowiedź dla konsumenta.

§ 5. Udzielanie Odpowiedzi

1. Odpowiedź na reklamację jest przekazywana konsumentowi w formie zgodnej z jego preferencją (pisemnej lub elektronicznej). W przypadku braku wskazania preferencji odpowiedź wysyłana jest na wskazany przez konsumenta adres e-mail.
2. Odpowiedź zawiera:
 - a) wynik rozpatrzenia reklamacji (uwzględnienie lub odrzucenie),
 - b) uzasadnienie decyzji,
 - c) w przypadku odrzucenia – pouczenie o prawie do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej oraz możliwości skorzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (np. Rzecznik Konsumentów, Inspekcja Handlowa).

§ 6. Dokumentacja i Archiwizacja

1. Wszystkie reklamacje wraz z korespondencją i decyzjami są archiwizowane w systemie wewnętrznym Cesjonariusza przez okres 3 lat od daty zakończenia postępowania reklamacyjnego.
2. Dokumentacja jest przechowywana w sposób zapewniający ochronę danych osobowych zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO).

§ 7. Odpowiedzialność i Poufność

1. Cesjonariusz zapewnia, że proces reklamacyjny jest realizowany z należytą starannością i zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Dane osobowe konsumentów przekazywane w procesie reklamacyjnym są przetwarzane wyłącznie w celu rozpatrzenia reklamacji i nie są udostępniane osobom trzecim, z wyjątkiem sytuacji przewidzianych prawem.

§ 8. Postanowienia Końcowe

1. Procedura wchodzi w życie z dniem 01-04-2025 r. i obowiązuje do czasu jej uchylecia lub zmiany.
2. Cesjonariusz zastrzega sobie prawo do aktualizacji Procedury. O zmianach konsumenci będą informowani poprzez publikację nowej wersji na stronie internetowej Cesjonariusza z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem.
3. W sprawach nieuregulowanych Procedurą zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego.

*Główne spółki wchodzące w skład Grupy Helpfind: Helpfind sp. z o.o. KRS: 0000385405, NIP: 6222763569, ul. Kazimierza Pułaskiego 11, 63-400 Ostrów Wielkopolski; Helpfind Funding sp. z o.o. KRS: 0001106523; NIP: 7272879174, ul. Kazimierza Pułaskiego 11, 63-400 Ostrów Wielkopolski; Helpfind Recovery sp. z o.o. KRS: 0001040778; NIP: 7272869603; ul. Stanisława Małachowskiego 8/P1, 61-129 Poznań

REKLAMACJA — UMOWA ŚWIADCZENIA USŁUG

Niniejsze „Zasady składania i rozpatrywania reklamacji HELPFIND”, zwane dalej zasadami, określają tryb przyjmowania i rozpatrywania reklamacji kierowanych do HELPFIND przez jego klientów.

§ 1 Definicje

1. HELPFIND – podmioty wchodzące w skład Grupy Helpfind. Główne spółki wchodzące w skład Grupy Helpfind: Helpfind sp. z o.o. KRS: 0000385405, NIP: 6222763569, ul. Kazimierza Pułaskiego 11, 63-400 Ostrów Wielkopolski; Helpfind Funding sp. z o.o. KRS: 0001106523; NIP: 7272879174, ul. Kazimierza Pułaskiego 11, 63-400 Ostrów Wielkopolski; Helpfind Recovery sp. z o.o. KRS: 0001040778; NIP: 7272869603; ul. Stanisława Małachowskiego 8/P1, 61-129 Poznań
2. KLIENT – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z Usług, na zasadach określonych Regulaminem, Umową lub obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
3. Konsument – osoba fizyczna dokonująca z HELPFIND czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
4. Regulamin – niniejszy regulamin, określający m.in. warunki świadczenia rozpatrywania reklamacji przez HELPFIND.
5. Umowa – umowa pomiędzy HELPFIND a Klientem, obejmujące działanie HELPFIND na rzecz KLIENTA, które nie polegają na przekazaniu prawa.
6. na mocy której HELPFIND zobowiązany jest wykonać Usługę.
7. Usługi – usługi świadczone przez HELPFIND w szczególności polegające na udzielaniu porad i konsultacji, sporządzaniu opinii, opracowywaniu projektów dokumentów, wsparciu Klientów w procesach i sporach prawnych.
8. Pracownik HELPFIND – osoba przyjmująca zgłoszenie reklamacyjne w imieniu HELPFIND

§ 2 Przebieg procesu reklamacyjnego

1. Na proces reklamacyjny składają się następujące etapy:
 - a. przyjęcie reklamacji oraz jej rejestracja;
 - b. rozpatrywanie reklamacji;
 - c. udzielanie odpowiedzi.
2. Przeprowadzając proces reklamacyjny należy:
 - a. wnikliwie i z należytą starannością uwzględnić wszystkie okoliczności sprawy;

- b. dążyć do polubownego wyjaśnienia zastrzeżeń i postulatów zgłaszanych przez Klienta
3. Informacja o zasadach składania reklamacji - Procedura Reklamacyjna udostępniana klientowi:
 - a. przez pracownika HELPFIND w bezpośredniej rozmowie;
 - b. na głównej stronie internetowej HELPFIND: <https://helpfind.pl/>
4. Informacja o zasadach składania reklamacji, zawiera:
 - a. sposób złożenia reklamacji;
 - b. wskazanie danych kontaktowych umożliwiających złożenie reklamacji;
 - c. zakres danych kontaktowych, które powinien dostarczyć KLIENT w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji, w przypadku gdy HELPFIND takich danych nie posiada;
 - d. termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na reklamację;
 - e. sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia;
5. Reklamację można wnieść w formie:
 - a. pisemnej - przesyłką pocztową na adres siedziby HELPFIND: ul. Kazimierza Pułaskiego 11, 63-400 Ostrów Wielkopolski; lub
 - b. e-mailowej - na adres reklamacje@helpfind.pl; lub
 - c. ustnej - drogą komunikacji telefonicznej - dane dostępne na stronie internetowej HELPFIND - <https://helpfind.pl/kontakt>
6. Pracownik HELPFIND przyjmując zgłoszenie reklamacyjne w formie pisemnej ma obowiązek sprawdzić, czy pismo zawiera dane wymagane w formularzu reklamacyjnym. W przypadku stwierdzenia braku informacji wymaganych do rozpatrzenia, reklamacji, należy poprosić KLIENTA o ich uzupełnienie.
7. Złożenie reklamacji nie zwalnia KLIENTA z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec HELPFIND oraz HELPFIND wobec KLIENTA, tym nie mniej Strony mogą postanowić inaczej.

§ 3 Zgłoszenie reklamacyjne

Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- a. imię i nazwisko oraz nr PESEL KLIENTA;
- b. adres miejsca zamieszkania KLIENTA;
- c. adres e-mail KLIENTA;
- d. przedmiot reklamacji – w tym określenie usługi, z której skorzystał Klient;
- e. uzasadnienie dla złożenia reklamacji;

f. oczekiwania Klienta co do sposobu rozpatrzenia reklamacji przez HELPFIND.

§ 4 Potwierdzenie złożenia reklamacji

1. Pracownik HELPFIND przyjmujący reklamacje KLIENTA w formie telefonicznej lub na swój adres e-mail zobowiązany jest, zgodnie z przyjętym wewnątrznie formularzem skierować wiadomość e-mail na adres reklamacje@helpfind.pl.
2. Proces reklamacyjny rozpoczyna się z datą wpływu reklamacji do HELPFIND. Osoba przyjmująca Reklamację powinna poinformować Klienta o potrzebie złożenia reklamacji na Formularzu Reklamacyjnym, pozwalającym na przyspieszenie rozpoznania sprawy, tym nie mniej podkreśla się, że Klient – będący konsumentem, nie ma obowiązku zgłaszania reklamacji z wykorzystaniem Formularza Reklamacyjnego.
3. W sytuacji, w której KLIENT dokonuje zgłoszenia reklamacyjnego z pominięciem Formularza Reklamacyjnego – Formularz Reklamacyjny wypełnia osoba przyjmująca reklamację.

§ 5 Rejestracja reklamacji

1. Każda reklamacja, która wpłynie do HELPFIND, jest rejestrowana. Rejestracja reklamacji dokonywana przez osobę przyjmującą reklamację.
2. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 14 dni kalendarzowych od daty wpływu zgłoszenia do HELPFIND.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin 14 dni, może ulec wydłużeniu do 30 dni kalendarzowych.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie 14 dni, osoba rozpatrująca reklamację powinna w formie pisemnej powiadomić o tym klienta wraz z podaniem:
 - a. przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji wraz z przeprosinami;
 - b. okoliczności, które muszą zostać ustalone;
 - c. przewidywanego terminu udzielania odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w piśmie.

§ 6 Udzielenie odpowiedzi na reklamację

HELPFIND bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje HELPFIND, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej. W przypadku, gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który HELPFIND udzielił odpowiedzi na reklamację, HELPFIND ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść KLIENTA.

FORMULARZ REKLAMACJI

Imię i nazwisko	
Adres zamieszkania	
Adres e-mail klienta	
Przedmiot reklamacji (określenie usługi, z której skorzystał Klient)	
Uzasadnienie reklamacji (wskazanie przyczyn faktycznych wniesienia reklamacji)	
Oczekiwania klienta (co do sposobu rozpatrzenia reklamacji przez Usługodawcę)	

Podpis Klienta

(jeżeli dokument składany jest w formie papierowej)