

REGULAMIN
PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI WPŁYWAJĄCYCH
DO SPÓŁKI PETROJET SP. Z O.O., KIESZEK 52, 26-670 PIONKI

Celem PETROJET Sp. z o.o. jest utrzymania pełnej satysfakcji swoich Klientów. W każdym obszarze naszych relacji zmierzamy do osiągnięcia najwyższej jakości obsługi. Dążymy do partnerstwa w relacjach z naszymi Klientami i jesteśmy otwarci na wszelkie uwagi dotyczące jakości świadczonych przez nas usług oraz dostarczanych towarów. Pomimo przykładania dużej wagi do wszystkich detali, nie możemy zagwarantować doskonałości, dlatego poniżej przedstawiamy Regulamin składania i rozpatrywania reklamacji obowiązujący w PETROJET sp. z o.o.

§ 1.

Postanowienia Ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania reklamacji przez Spółkę PETROJET Sp. z o.o.
2. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej www.petrojet.pl

§ 2.

Ogólne zasady przyjmowania reklamacji

1. Klient może składać reklamacje według własnego wyboru:
 - 1.1. w formie pisemnej – w postaci reklamacji opatrzonej podpisem Klienta i wysłanej na adres korespondencyjny Spółki lub złożony w siedzibie Spółki w punkcie informacji znajdującym się w terminalu lub u Obsługi Parkingów.
 - 1.2. w formie elektronicznej – za pośrednictwem wiadomości e-mail: biuro@petrojet.pl
2. Reklamacja musi zawierać:
 - 2.1. imię, nazwisko, nazwa Firmy

- 2.2. adres zamieszkania, siedziby Firmy
 - 2.3. adres do korespondencji (w przypadku wybrania formy pisemnej kontaktu)
 - 2.4. adres e-mail (w przypadku wybrania formy elektronicznej kontaktu)
 - 2.5. miejsce, datę i godzinę zdarzenia
 - 2.6. szczegółowy opis zdarzenia
 - 2.7. określenie roszczenia
 - 2.8. datę złożenia reklamacji
 - 2.9. podpis Klienta
 - 2.10. Inne dokumenty uzależnione od rodzaju reklamacji
3. Każda reklamacja musi obowiązkowo zawierać zgodę Klienta na przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych niezbędnych do skutecznego rozpatrzenia reklamacji.
4. W przypadku złożenia reklamacji w formie uniemożliwiającej skuteczne rozpatrzenie reklamacji m.in. brak imienia i nazwiska, brak danych kontaktowych lub podanie ich w sposób nieczytelny, reklamacje nie będą rozpatrywane.
5. Reklamacje złożone w innej formie niż określonej w § 2 ust. 1 (media społecznościowe itp.), nie będą podlegały rozpatrzeniu.
6. Spółka może zwrócić się do Klienta z prośbą o dodatkową informację lub dokumentację dowodową w celu rozpatrzenia reklamacji.
7. W przypadku, gdy Spółka nie otrzyma dodatkowej dokumentacji w wyznaczonym terminie, reklamacja rozpatrywana jest na podstawie informacji przekazanych przez klienta oraz dokumentacji i informacji, którymi dysponuje Spółka.
8. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości kontaktu z Klientem w przypadku podania błędnych danych kontaktowych.
9. Reklamacja składana w formie pisemnej powinna być wypełniona pismem czytelnym, najlepiej drukowanym.

10. W przypadku NOxY AdBlue wszelkie reklamacje nie dotyczące uchybień po stronie PETROJET sp. z o.o. rozpatrywać będzie, w imieniu Spółki., GRUPA AZOTY będąca producentem reklamowanego produktu

11. W każdym przypadku reklamacji dotyczącej jakości sprzedawanych towarów istotne znaczenie ma próbka towaru pobrana przy dostawie.

§ 3.

Rozpatrywanie reklamacji

1. Z zastrzeżeniem § 2 ust. 3, 4 i 5 Ogólnych zasad przyjmowania reklamacji, Spółka niezwłocznie rozpatruje złożoną reklamację i udziela na nią odpowiedzi, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji (14 dni w odniesieniu do reklamacji zgłoszonej przez Klienta będącego konsumentem)

2. GRUPA AZOTY, działając w imieniu PETROJET, zobowiązuje się do rozpatrzenia Reklamacji dotyczących § 2 pkt. 10 oraz przekazania Klientowi odpowiedzi o uznaniu, bądź braku uznania reklamacji w terminie 30 dni od zgłoszenia reklamacji (14 dni w odniesieniu do Reklamacji zgłoszonej przez Klienta będącego konsumentem). Korespondencja z Klientem w sprawie reklamacji będzie przesyłana także do wiadomości osoby składającej Zamówienie ze strony PETROJET Sp. z o.o.

3. W przypadkach szczególnych wymagających podjęcia dodatkowych działań proces rozpatrzenia reklamacji ulega przedłużeniu o czas tych dodatkowych czynności

§ 4.

Sposoby udzielania odpowiedzi na reklamacje

Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej lub w formie wiadomości e-mail, zgodnie z wyborem Klienta dokonywanym w momencie składania reklamacji.

§ 5.

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych podanych w celu złożenia i rozpatrzenia reklamacji jest PETROJET Sp. z o.o., Kieszek 52, 26-670 Pionki
2. Dane osobowe przetwarzane są na podstawie art. 23 ust. 1 pkt 2 i 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. 1997.133.883, z późniejszymi zmianami).
3. Dane osobowe przetwarzane są w celu wykonania usługi, dostawy towaru, rozpatrzenia reklamacji.
4. Klientowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz możliwość ich poprawiania.
5. Podanie Spółce PETROJET danych osobowych jest dobrowolne, jednak niepodanie danych osobowych spowoduje, że Spółka nie będzie mogła rozpatrzyć reklamacji.