



# Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji

Aktualizacja z dnia 02.01.2024 r.

Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka  
ul. Tarnopolska 38, 55-040 Wierzbice  
NIP 6372091953

MANUFAKTURA  
LIDERA

# **REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI**

**Autor**

Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka

ul. Tarnopolska 38, 55-040 Wierzbice

Tel 791 86 10 09

[kontakt@manufakturalidera.pl](mailto:kontakt@manufakturalidera.pl)

[www.manufakturalidera.pl](http://www.manufakturalidera.pl)

NIP 6372091953

Szanowni Państwo, oddajemy w Państwa ręce Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji firmy Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka. Mamy nadzieję, że odpowiedź na wszystkie pytania i wątpliwości znajdziecie Państwo w jego treści.

Z wyrazami szacunku  
Aneta Świetlicka  
właściciel

# Rozdział 1

## POSTANOWIENIA OGÓLNE

---

## § 1.

1. Niniejszy Regulamin określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania reklamacji przez Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka, ul. Tarnopolska 38, 55-040 Wierzbice, NIP: 6372091953.
1. Regulamin stosuje się w powiązaniu z regulaminami właściwymi dla danego produktu lub usługi.

## § 2.

Przez użyte w Regulaminie pojęcia należy rozumieć:

1. Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka, z siedzibą przy ul. Tarnopolska 38, 55-040 Wierzbice.
2. Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, w tym osoba lub jednostka organizacyjna, przedsiębiorca, pracodawca, na rzecz którego Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka świadczy usługi na podstawie zawartej z nią umowy.
3. Regulamin - niniejszy Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka.
4. Reklamacja - skierowane przez Klienta pod adresem Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka lub podmiotu zewnętrznego, któremu została zlecona realizacja usługi (np. trener) wystąpienie, w którym zgłaszane zostają zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka lub podmiot zewnętrzny, któremu została zlecona realizacja usługi.

## **Rozdział 2**

# **OGÓLNE ZASADY PRZYJMOWANIA REKLAMACJI**

---

## § 3.

1.. Klient może składać reklamacje:

- a) w formie pisemnej - w postaci reklamacji opatrzonej podpisem Klienta i wysłanej na adres korespondencyjny/e-mail Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka lub złożonej w siedzibie firmy.
- b) w formie ustnej – w postaci reklamacji złożonej osobiście podczas wizyty Klienta w Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka z zastrzeżeniem iż Pracownik przyjmujący reklamację tworzy pisemny protokół, który jest podpisany przez Klienta.
- c) w formie elektronicznej – za pośrednictwem wiadomości e-mail.

2. Adresy pod którymi można składać reklamacje są dostępne w siedzibie oraz na stronie internetowej, na życzenie Klienta Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka przekazuje mu potwierdzenie złożenia reklamacji w trybie z nim uzgodnionym.

3. Dane adresowe do składania reklamacji: e-mail: [anetaswietlicka@manufakturalidera.pl](mailto:anetaswietlicka@manufakturalidera.pl), telefon: 791861009, adres 1: Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka, ul. Tarnopolska 38, 55-040 Wierzbice.

4. Reklamacje powinny zawierać imię, nazwisko, adres do korespondencji, telefon kontaktowy, szczegółowy opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia oraz oczekiwania Klienta dotyczące sposobu rozstrzygnięcia reklamacji oraz podpis osoby składającej. W przypadku reklamacji składanych w formie elektronicznej skan podpisanego dokumentu lub dokument podpisany elektronicznie.



## § 4

1. Reklamacje należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka, NIP: 6372091953.

## **Rozdział 3**

# **ROZPATRYWANIE REKLAMACJI**

---

## § 5.

1. Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka niezwłocznie rozpatruje złożoną reklamację i udziela na nią odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji.
2. W sprawach szczególnie trudnych, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie na nią odpowiedzi w terminie o którym mowa w ust. 1 możliwe jest wydłużenie terminu rozpatrywania reklamacji maksymalnie do 90 dni.
3. Klient jest informowany przed upływem 14 dniowego terminu o przyczynie opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone w wydłużonym terminie i przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi.

## **Rozdział 4**

# **SPOSOBY UDZIELANIA ODPOWIEDZI NA REKLAMACJE**

---

## § 6.

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie właściwej dla formy jej złożenia, chyba że Klient złoży inną dyspozycję.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
  - b) wyczerpującą informację na temat stanowiska Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka a wobec zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy, regulaminu, warunków oraz stosownych przepisów prawa, chyba, że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
  - c) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego,
  - d) w przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta, odpowiedź zawiera pouczenie o możliwościach odwołania, określonych w § 9.
3. Odpowiedź na reklamację wskazuje ponadto termin, w którym roszczenie to zostanie zrealizowane. Termin na realizację roszczenia Klienta wynosi maksymalnie 30 dni licząc od dnia sporządzenia odpowiedzi na reklamację.

## **Rozdział 5**

### **ZMIANA REGULAMINU**

---

## § 7.

1. Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka może dokonywać zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, które rym są następujące okoliczności dotyczące przyjmowania i rozpatrywania reklamacji przez Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka na podstawie Regulaminu:

- a) wprowadzenie nowych lub zmiana istniejących, powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
- b) zmiany lub pojawienie się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów lub decyzji, rekomendacji, wytycznych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organów władzy i administracji publicznej,
- c) zmiany warunków rynkowych wynikające z postępu technicznego, technologicznego i informatycznego,
- d) konieczność sprostowania omyłek pisarskich, rachunkowych, a także zapewnienia jednoznaczności postanowień Regulaminu, nie zwiększająca zakresu obowiązków i nie zmniejszająca zakresu uprawnień Klienta.

## § 8.

1. Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka udostępni regulamin w siedzibie oraz na stronie internetowej [www.manufakturalidera.pl](http://www.manufakturalidera.pl). Dodatkowo na życzenie klienta regulamin może zostać przesłany w formie elektronicznej na wskazany adres e-mail.

## **Rozdział 6**

### **INNE POSTANOWIENIA**

---



## **§ 9.**

1. Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem reklamacji dokonywane są w języku polskim.
2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient może odwołać się do Manufaktura Lidera Aneta Świetlicka od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania w sposób określony w § 3 ust. 1-4 lub zwrócić się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

**ZATWIERDZONO W DNIU 02.01.2024 R.  
ANETA ŚWIETLICKA  
WŁAŚCICIEL**