

Poznań, 22.02.2022 r.

**PROCEDURA REKLAMACYJNA
w firmie Maxie Hill Sp. z o.o.**

1. Zastrzeżenia i reklamacje Klientów są przyjmowane wyłącznie w formie pisemnej:
 - a. tradycyjnej, przesłanej na adres firmy:
Maxie Hill Sp. z o.o., ul. Święty Marcin 29/8, 61-806 Poznań
 - b. elektronicznej, przesłanej na adres mailowy:
biuro@maxiehill.comw terminie 14 dni kalendarzowych od daty zakończenia realizacji usługi.
2. Zastrzeżenia i reklamacje są rozpatrywane indywidualnie w terminie nieprzekraczającym 30 dni kalendarzowych od daty ich otrzymania.
3. Maxie Hill zastrzega sobie prawo do pozostawienia zgłoszenia bez rozpatrzenia, jeżeli zostanie złożone po przekroczeniu terminu, o którym mowa w §1.
4. Zgłoszone zastrzeżenie bądź reklamacja powinny zawierać:
 - a. dane kontaktowe osoby składającej (imię i nazwisko, nazwa firmy, numer telefonu, adres e-mail),
 - b. termin i miejsce realizacji usługi, której dotyczy zastrzeżenie bądź reklamacja,
 - c. szczegółowy opis zastrzeżenia lub powodu reklamacji wraz z załączonymi dowodami dokumentującymi stan faktyczny,
 - d. opcjonalnie: proponowany sposób rozwiązania sprawy.
5. Przedmiotem reklamacji nie mogą być nieprzewidziane sytuacje bądź zdarzenia niezależne od Maxie Hill Sp. z o.o. - w przypadku takich nieprzewidzianych sytuacji bądź zdarzeń Maxie Hill Sp. z o.o. samoistnie podejmuje stosowne kroki mające na celu rekompensatę dla uczestników usługi.
6. Maxie Hill ma prawo zwrócić się do Klienta zgłaszającego zastrzeżenie lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia dotyczące zgłoszenia.
7. Decyzja Maxie Hill wydana na podstawie zgłoszonego zastrzeżenia lub reklamacji jest przekazywana Klientowi w formie pisemnej:
 - a. tradycyjnej, przesłanej na adres siedziby Klienta,
 - b. elektronicznej, przesłanej na adres mailowy wskazany jako adres kontaktowy Klienta w sprawach związanych z realizacją usługi będącej przedmiotem zastrzeżeń lub reklamacji.
8. W przypadku rozpatrzenia zastrzeżeń lub reklamacji na niekorzyść Klienta, przysługuje mu prawo odwołania od wydanej przez Maxie Hill decyzji w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania tej decyzji. Odwołanie przyjmowane jest na zasadach określonych w §1.
9. W sytuacji odwołania się przez Klienta Maxie Hill dokonuje ponownego rozpatrzenia sprawy w terminie nieprzekraczającym 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania odwołania. Decyzja podjęta w wyniku ponownego rozpatrzenia sprawy ma charakter ostateczny.

10. Zastrzeżenia i reklamacje otrzymane od osób i firm, wobec których Maxie Hill ma roszczenia finansowe, nie będą rozpatrywane.
11. W przypadku pozostałych kwestii nieuwzględnionych w powyższych punktach zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.

Wiktoria Jaros-Susicka

Prezes Zarządu
Maxie Hill Sp. z o.o.