

## ŚCIEŻKA POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO BADANIA.PL

1. Postępowanie reklamacyjne uruchamiane jest w przypadku zgłoszenia przez Klienta skargi lub reklamacji dotyczącej niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi na jego rzecz.
2. Reklamacja jest składana w formie pisemnej. - na adres: reklamacje@badania.pl - pocztą na adres: Badania.pl, ul. Barwickiej 14, 60-192 Poznań.
3. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje: - dane Klienta składającego reklamację: imię i nazwisko oraz adres zamieszkania. - opis zdarzenia, w związku z którym zgłaszana jest reklamacja, w tym datę zdarzenia i jego przebieg, a także wskazanie usługi, której dotyczy reklamacja, oraz nieprawidłowości, która jest przyczyną jej zgłoszenia. - jeżeli zdarzenie dotyczy transakcji – numer transakcji, jej wartość i rodzaj, - treść żądania Klienta.
4. Rozpatrzenie reklamacji i sporządzenie odpowiedzi na nią następuje w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia jej otrzymania.
5. Odpowiedź na reklamację jest przekazywana Klientowi drogą pisemną na wskazany przez niego adres.
6. Rozpatrzenie reklamacji polega na ustaleniu przebiegu zdarzenia i zweryfikowaniu jego opisu zamieszczonego w reklamacji pod względem jego zgodności ze stanem faktycznym, sprawdzeniu prawidłowości realizacji Usługi na rzecz Klienta oraz odniesieniu się do zarzutów zawartych w reklamacji
7. W przypadku uwzględnienia reklamacji Badania.pl może zwrócić Klientowi poniesione koszty badania lub przekazać rekompensatę w innej formie adekwatnie do wyniku rozpatrzenia reklamacji.