

## Reklamacje:

### **1. Składanie i rozpatrywanie reklamacji**

- Jak złożyć reklamację?
  - pisemnie na adres: Invesystem Sp. z o.o. sp.k. ul. Piekary 12/6, 61-823 Poznań
  - elektronicznie na adres mailowy: [reklamacje@invesystem.pl](mailto:reklamacje@invesystem.pl)

### **2. Terminy rozpatrywania reklamacji i tryb odpowiedzi**

- Reklamacje rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych, od daty otrzymania reklamacji. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Klient zostanie powiadomiony pisemnie - odpowiedź na reklamację zostanie udzielona odpowiednio do sposobu złożenia reklamacji, czyli w postaci tradycyjnej (papierowej), pocztą elektroniczną, chyba że Klient wyraźnie wskaże preferowaną formę odpowiedzi.
- W uzasadnionych przypadkach, wymagających szczegółowej analizy faktów uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, termin odpowiedzi może zostać wydłużony o kolejne 30 dni, czyli maksymalnie do dni 60 od daty otrzymania reklamacji. O wydłużeniu rozpatrzenia reklamacji Klient zostanie poinformowany odpowiednio do sposobu złożenia reklamacji, czyli w postaci tradycyjnej (papierowej) lub pocztą elektroniczną.

### **3. Rodzaje reklamacji**

- Kwestionowanie istnienia zadłużenia
  - Konsument
    - Prosimy o wskazanie:
      - imię, nazwisko, PESEL
      - dane dotyczące zadłużenia
      - podmiot z którym umowa została zawarta objęta postępowaniem w Invesystem Sp. z o.o. sp.k.
      - opcjonalnie numer sprawy w Invesystem Sp. z o.o. sp.k.
      - informacji dotyczących powodu kwestionowania kwoty długu
      - załączenie dokumentów, które potwierdzałyby Państwa stanowisko
  - Przedsiębiorca
    - Prosimy o wskazanie:
      - Nazwa firmy, NIP, REGON
      - dane dotyczące zadłużenia
      - podmiot z którym umowa została zawarta objęta postępowaniem w Invesystem Sp. z o.o. sp.k.
      - opcjonalnie numer sprawy w Invesystem Sp. z o.o. sp.k.
      - informacji dotyczących powodu kwestionowania kwoty długu
      - załączenie dokumentów, które potwierdzałyby Państwa stanowisko
- Kwestionowanie wysokości zadłużenia
  - Konsument
    - Prosimy o wskazanie:
      - imię, nazwisko, PESEL
      - dane dotyczące zadłużenia
      - podmiot z którym umowa została zawarta objęta postępowaniem w Invesystem Sp. z o.o. sp.k.
      - opcjonalnie numer sprawy w Invesystem Sp. z o.o. sp.k.
      - informacji dotyczących powodu kwestionowania kwoty długu
      - załączenie dokumentów, które potwierdzałyby Państwa stanowisko

- **Przedsiębiorca**
  - Prosimy o wskazanie:
    - Nazwa firmy, NIP, REGON
    - dane dotyczące zadłużenia
    - podmiot z którym umowa została zawarta objęta postępowaniem w Invesystem Sp. z o.o. sp.k.
    - opcjonalnie numer sprawy w Invesystem Sp. z o.o. sp.k.
    - informacji dotyczących powodu kwestionowania kwoty długu
    - załączenie dokumentów, które potwierdzałyby Państwa stanowisko
- **Kwestionowanie sposobu prowadzenia działań windykacyjnych**
- **Konsument**
  - Prosimy o wskazanie:
    - imię, nazwisko, PESEL
    - dane dotyczące zadłużenia
    - podmiot z którym umowa została zawarta objęta postępowaniem w Invesystem Sp. z o.o. sp.k.
    - opcjonalnie numer sprawy w Invesystem Sp. z o.o. sp.k.
    - informacji dotyczących powodu kwestionowania sposobu prowadzenia działań windykacyjnych
    - jeśli zgłoszenie dotyczy pracownika stacjonarnego prosimy o podanie daty rozmowy, ewentualnie godzinę oraz imię i nazwisko pracownika
    - jeśli zgłoszenie dotyczy czynności terenowych prosimy o podanie adresu i daty spotkania, ewentualnie godzinę oraz imię i nazwisko przedstawiciela terenowego
- **Przedsiębiorca**
  - Prosimy o wskazanie:
    - Nazwa firmy, NIP, REGON
    - dane dotyczące zadłużenia
    - podmiot z którym umowa została zawarta objęta postępowaniem w Invesystem Sp. z o.o. sp.k.
    - opcjonalnie numer sprawy w Invesystem Sp. z o.o. sp.k.
    - informacji dotyczących powodu kwestionowania sposobu prowadzenia działań windykacyjnych
    - jeśli zgłoszenie dotyczy pracownika stacjonarnego prosimy o podanie daty rozmowy, ewentualnie godzinę oraz imię i nazwisko pracownika.
    - jeśli zgłoszenie dotyczy czynności terenowych prosimy o podanie adresu i daty spotkania, ewentualnie godzinę oraz imię i nazwisko przedstawiciela terenowego.