

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji

z dnia 2026-11-05

Manufaktura Lidera Sp. z o.o.
ul. Dębowa 16/7, 55-040 Kobierzyce
NIP 8961648746

MANUFAKTURA LIDERA

REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

Autor

Manufaktura Lidera Sp. z o.o.

ul. Dębowa 16/7, 55-040 Kobierzyce

Tel 791 86 10 09

kontakt@manufakturalidera.pl

www.manufakturalidera.pl

NIP 8961648746

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

Z wyrazami szacunku
Aneta Świetlicka
Prezes Zarządu

Rozdział 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1.

1. Niniejszy Regulamin określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania reklamacji przez Manufaktura Lidera Sp. z o.o. , ul. Dębowa 16/7, 55-040 Kobierzyce , NIP: 8961648746.

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 Sp. z o.o. , z siedzibą przy ul. Dębowa 16/7, 55-040 Kobierzyce.
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 Sp. z o.o. świadczy usługi na podstawie zawartej z nią umowy.
3. Regulamin - niniejszy Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w Manufaktura Lidera Sp. z o.o.
4. Reklamacja - skierowane przez Klienta pod adresem Manufaktura Lidera Sp. z o.o. lub podmiotu zewnętrznego, któremu została zlecona realizacja usługi (np. trener) wystąpienie, w którym zgłaszane zostają zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Manufaktura Lidera Sp. z o.o. 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 Sp. z o.o. lub złożonej w siedzibie firmy.
- b) w formie ustnej – w postaci reklamacji złożonej osobiście podczas wizyty Klienta w Manufaktura Lidera Sp. z o.o. 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 Sp. z o.o. przekazuje mu potwierdzenie złożenia reklamacji w trybie z nim uzgodnionym.
3. Dane adresowe do składania reklamacji: e-mail: anetaswietlicka@manufakturalidera.pl, telefon: 791861009, adres 1: Manufaktura Lidera Sp. z o.o. , ul. Dębowa 16/7, 55-040 Kobierzyce.
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 Sp. z o.o., NIP: 8961648746.

Rozdział 3

ROZPATRYWANIE REKLAMACJI

§ 5.

1. Manufaktura Lidera Sp. z o.o. 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 wydłuż onym 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 Sp. z o.o. 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 Sp. z o.o. może dokonywać zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, któ rymi są następujące okoliczności dotyczące przyjmowania i rozpatrywania reklamacji przez Manufaktura Lidera Sp. z o.o. 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 Sp. z o.o. udostępnienia regulamin w siedzibie oraz na stronie internetowej 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 Sp. z o.o. 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 11.05.2026 R.
ANETA ŚWIETLICKA
PREZES ZARZĄDU