

Opis procedury reklamacji

Procedura Reklamacji

Fundacja Edukacja i Integracja Pokoleń dokłada wszelkich starań, aby proces przekazywania darowizn przebiegał bez zakłóceń. W przypadku problemów związanych z dokonaniem darowizny lub obsługą płatności, prosimy o postępowanie zgodnie z poniższą procedurą reklamacyjną:

1. Zakres reklamacji

1.1. Procedura reklamacji obejmuje wyłącznie kwestie techniczne i operacyjne związane z przekazywaniem darowizn na stronie internetowej Fundacji, takie jak:

- błędne zaksięgowanie kwoty darowizny,
- problemy techniczne przy realizacji płatności,
- inne problemy związane z obsługą płatności przez serwis Przelewy24.

1.2. Reklamacji nie podlegają darowizny przekazane dobrowolnie i zgodnie z zasadami określonymi w regulaminie Fundacji.

2. Zgłaszanie reklamacji

2.1. Reklamacje należy składać drogą elektroniczną, wysyłając wiadomość e-mail na adres: kontakt@fundacjaieiip.org

2.2. W treści reklamacji należy podać:

- imię i nazwisko darczyńcy,
- adres e-mail podany podczas dokonywania darowizny,
- datę i godzinę dokonania wpłaty,
- kwotę darowizny,
- szczegółowy opis problemu (np. brak potwierdzenia wpłaty, podwójne obciążenie konta itp.),
- inne informacje, które mogą pomóc w wyjaśnieniu sprawy.

2.3. Po otrzymaniu zgłoszenia Fundacja potwierdzi jego przyjęcie drogą elektroniczną, wysyłając odpowiedź na adres e-mail, z którego wpłynęła reklamacja.

3. Rozpatrzenie reklamacji

3.1. Fundacja rozpatrzy zgłoszenie w terminie do 14 dni od daty otrzymania kompletnej reklamacji. W wyjątkowych przypadkach czas rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu, o czym darczyńca zostanie poinformowany.

3.2. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Fundacja podejmie odpowiednie kroki, aby naprawić błąd lub wyjaśnić problem techniczny, we współpracy z operatorem płatności Przelewy24.

4. Informacja zwrotna

4.1. Fundacja poinformuje darczyńcę o wyniku rozpatrzenia reklamacji, wysyłając odpowiedź na podany adres e-mail, wraz z informacją o dalszych działaniach, jeśli będą wymagane.

4.2. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy kwestii technicznych wynikających z działania platformy Przelewy24, Fundacja podejmie wszelkie możliwe kroki, aby we współpracy z operatorem płatności pomóc w rozwiązaniu problemu.

5. Kontakt

W przypadku pytań dotyczących procedury reklamacyjnej lub statusu zgłoszonej reklamacji prosimy o kontakt:

- E-mail: kontakt@fundacjaieiip.org
- Telefon: +48 509 313 561