Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w mElements S.A.

obowiązuje od 26.02.2026 r.

Spis treści

Definicje 2
1. Rozpatrywanie reklamacji przez Spółkę 3
2. Sposób zgłaszania reklamacji 3
3. Powiadomienie o rozstrzygnięciu reklamacji 4

Definicje

Klient	rozumie się przez to osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, na rzecz której Spółka świadczy usługi znajdujące się w swojej ofercie. Na potrzeby niniejszego Regulaminu przyjmuje się, że Klientem jest również każdy podmiot (w tym osoba fizyczna) inicjujący lub wykonujący płatności za pośrednictwem bramki płatniczej lub usługi smartTerminal Spółki.
Partner	rozumie się przez to osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, na rzecz, której Spółka świadczy usługę polegającą na umożliwieniu inicjowania lub wykonywania za pośrednictwem Spółki płatności za towary lub usługi oferowane przez Partnera swoim klientom.
Spółka	rozumie się przez to mElements Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie (00-850) przy ul. Prostej 18, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sadowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000590484, NIP: 5223047892; REGON: 363203696.

1. Rozpatrywanie reklamacji przez Spółkę

1.1. Spółka rozpatruje reklamacje Klientów dotyczące niezrealizowania lub nienależytego zrealizowania usługi przewidzianej we właściwym regulaminie usługi.

1.2. Ponadto Spółka rozpatruje reklamacje Klientów dotyczące działalności serwisu (bramki) lub usługi smartTerminal Spółki.

1.3. Spółka nie rozpatruje reklamacji związanych z nieprawidłowym wykonaniem przez Partnera zobowiązania względem Klienta związanego z płatnością.

1.4. Spółka nie rozpatruje reklamacji zgłoszonych anonimowo.

1.5. Spółka zobowiązuje się do udzielenia odpowiedzi Klientowi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.

1.6. Czas rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu na przykład wtedy, kiedy wystąpi konieczność uzyskania dodatkowych informacji. Czas ten nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.

2. Sposób zgłaszania reklamacji

2.1. Reklamacje mogą być zgłaszane:

a) w formie elektronicznej:

- na adres poczty elektronicznej Spółki: reklamacje@melements.pl,
- na adres do doręczeń elektronicznych Spółki: AE:PL-63363-60551-EETFH-16;

b) w postaci papierowej - osobiście w siedzibie Spółki albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe,

c) ustnie – telefonicznie na numer telefonu 798 702 078 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Spółki.

2.2. W przypadku reklamacji płatniczej, której przedmiotem jest dokonanie płatności zainicjowanej za pośrednictwem Partnera, Partner zobowiązany jest przyjąć od Klienta reklamację płatniczą.

2.3. Pracownik Spółki przyjmujący reklamację w formie elektronicznej potwierdzi datę jej wpływu poprzez niezwłoczne przesłanie do Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej lub z wykorzystaniem adresu do doręczeń elektronicznych potwierdzenia przyjęcia reklamacji i informacji o tym, że zostanie ona rozpatrzona zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz odpowiednimi procedurami wewnętrznymi Spółki.

2.4. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:

a) oznaczenie zgłaszającego reklamację (w przypadku osób fizycznych: imię i nazwisko; w pozostałych przypadkach: nazwę osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, ale posiadającej zdolność prawną);

b) adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej (albo adres do doręczeń elektronicznych);

c) opis nieprawidłowości ze wskazaniem informacji na temat transakcji: numeru transakcji, daty transakcji, kwoty transakcji;

d) załączniki, jeżeli konieczność ich dołączenia wynika z właściwego regulaminu usługi lub z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

2.5. W przypadku stwierdzenia, że reklamacja nie zawiera wszystkich elementów określonych w pkt 2.4. lub wymaga uzupełnienia o dodatkowe informacje lub dokumenty, Spółka niezwłocznie (nie później niż w terminie 7 dni od dnia wpływu reklamacji) prześle do Klienta wiadomość z prośbą o uzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 7 dni od dnia otrzymania wiadomości przez Klienta. Wiadomość kierowana jest do Klienta:

a) na adres poczty elektronicznej (lub adres do doręczeń elektronicznych) wskazany przez Klienta w ramach korzystania z usług Spółki lub na adres poczty elektronicznej (bądź adres do doręczeń elektronicznych), z którego wysłana została reklamacja, o ile w treści reklamacji nie wskazano innego adresu;

b) przesyłką poleconą na adres wskazany w reklamacji;

c) telefonicznie.

3. Powiadomienie o rozstrzygnięciu reklamacji

3.1. O rozstrzygnięciu reklamacji Spółka powiadamia Klienta:

a) w postaci elektronicznej – na adres e-mail wskazany przez Klienta w reklamacji (w przypadku, gdy eklamacja została złożona przez Klienta z wykorzystaniem tego środka komunikacji) albo na adres Klienta do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy (w przypadku, gdy reklamacja została wysłana przez Klienta na adres Spółki do doręczeń elektronicznych), chyba, że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
b) w postaci papierowej – listem poleconym na adres korespondencyjny wskazany przez Klienta w reklamacji;
c) w postaci papierowej albo elektronicznej (zgodnie z wnioskiem Klienta) – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta ustnie.