

ZASADY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI EXPANDER ADVISORS SP. Z O.O. Z SIEDZIBĄ W WARSZAWIE

1. Organizacja procesu rozpatrywania reklamacji przez Expander Advisors Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej „Expander”) ma na celu zapewnienie wszystkim osobom i podmiotom korzystającym z usług Expander (dalej „Klient”) możliwie sprawnego i wyczerpującego merytorycznie wyjaśnienia zgłaszanego przez danego Klienta zdarzenia.
2. Reklamacje mogą zostać złożone przez Klienta:
 - a. w formie pisemnej na adres: Expander Advisors sp. z o.o. ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa;
 - b. na adres mailowy: reklamacje@expander.pl;
 - c. na adres mailowy pracownika lub współpracownika Expander;
 - d. w formie pisemnej lub ustnie do protokołu w oddziale Expander;
 - e. poprzez stronę internetową Expander tj. www.expander.pl/reklamacje;
 - f. za pośrednictwem infolinii Expander o numerze: 801 67 00 00 lub 22 295 44 44;
 - g. na adres e-Doręczń Expander: AE:PL-48215-24211-GVRTB-19
3. W celu możliwie najbardziej sprawnego rozpatrzenia zgłaszanej przez Klienta reklamacji Expander zachęca do skorzystania z rozwiązania, o którym mowa w pkt. b poprzedniego punktu, a więc skierowania reklamacji poprzez adres mailowy: reklamacje@expander.pl.
4. Expander jest uprawniony do dostarczenia odpowiedzi za pomocą poczty elektronicznej wyłącznie na wniosek klienta.
5. Expander lub instytucja, której reklamacja dotyczy, zobowiązuje się udzielić odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji w tym terminie – nie później niż w terminie 60 dni od dnia otrzymania przez nas reklamacji (wyjaśnienia przyczyny opóźnienia zostaną przesłane odrębną korespondencją) – w przypadku zgłoszeń dotyczących pośrednictwa finansowego oraz w nieprzekraczalnym terminie 14 dni – w przypadku zgłoszeń dotyczących pośrednictwa nieruchomościowego. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej lub – na wniosek klienta – przesłana elektronicznie.
6. Termin rozpatrzenia Reklamacji uważa się za dochowany, jeżeli najpóźniej w ostatnim jego dniu pismo zawierające odpowiedź na Reklamację zostało wysłane Klientowi listem poleconym priorytetowym za potwierdzeniem odbioru. W przypadku zgłoszenia przez Klienta wniosku o dostarczenie odpowiedzi przez Expander drogą elektroniczną, Expander przesyła odpowiedź na Reklamację otrzymaną od Klienta na wskazany we wniosku adres poczty elektronicznej.
7. W przypadku reklamacji, których przedmiotem jest bieżący kontakt przedstawiciela Expander z Klientem, wymagających niezwłocznej reakcji ze strony Expander i których przedmiotem nie jest roszczenie o charakterze pieniężnym – Expander przekazuje informację o reklamacji do danego eksperta finansowego i bezpośredniego przełożonego, którzy są zobowiązani do natychmiastowego kontaktu z Klientem celem niezwłocznego wyjaśnienia.
8. Jednocześnie wypełniając dyspozycje przepisów powszechnie obowiązującego prawa Expander informuje, że w przypadku uznania danej reklamacji za niezasadną nie przewiduje procedury odwoławczej w ramach przyjętego przez siebie wewnętrznego trybu rozpatrywania reklamacji ani też nie przewiduje możliwości skorzystania z mediacji lub sądu polubownego czy też innego mechanizmu w zakresie polubownego rozwiązywania sporów. Jeżeli Klient nie zgadza się ze sposobem rozstrzygnięcia niniejszej sprawy przez Expander – wówczas istnieje możliwość dochodzenia przez niego roszczeń na drodze sądowej. Właściwym dla siedziby Expander jest Sąd Rejonowy dla Warszawy-Śródmieścia w Warszawie lub sąd właściwy dla miejsca zamieszkania Klienta, zaś pozwanym powinna być spółka pod firmą Expander Advisors Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-189) przy ul. Inflanckiej 4B (nr KRS: 0000287188, NIP: 5213451255). Jednocześnie

Expander informuje również o możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

9. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), istnieje możliwość pozasądowego rozstrzygania sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej. Rozstrzyganie ww. sporów odbywa się za pośrednictwem platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów (Platforma ODR) dostępnej pod następującym adresem:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL> .

Adres poczty elektronicznej Expander: reklamacje@expander.pl .