

Zasady składania i rozpatrywania reklamacji wobec Expander Advisors Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

Czemu służy proces reklamacyjny

1. Organizacja procesu rozpatrywania reklamacji przez Expander Advisors Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: „**Expander**”) ma zapewnić wszystkim osobom i podmiotom, które korzystają z usług Expander (dalej: „**klient**”) możliwie sprawne i wyczerpujące merytorycznie wyjaśnienia zdarzeń zgłaszanych przez klientów.

Jak można złożyć reklamację

2. Reklamacje można zgłaszać:

a) pisemnie:

- pocztą na adres: Expander Advisors Sp. z o.o., ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa (zgodnie z art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe), albo
- osobiście do protokołu – w centrali lub w oddziale Expander;

b) ustnie:

- telefonicznie – pod numerem 22 295 44 44, albo
- osobiście do protokołu – w centrali lub w oddziale Expander;

c) elektronicznie:

- na adres: reklamacje@expander.pl,
- za pomocą formularza kontaktowego: www.expander.pl/reklamacje/, albo
- przez e-Doręczenia Expander – na adres: AE:PL-48215-24211-GVRTB-19.

3. Aby możliwie najsprawniej rozpatrzyć reklamację zgłaszaną przez klienta, Expander zachęca do przesyłania reklamacji na adres: reklamacje@expander.pl.
4. Expander jest uprawniony do tego, aby dostarczyć odpowiedź elektronicznie wyłącznie na wniosek klienta.

Ile czasu Expander ma na odpowiedź

5. Expander lub instytucja, której dotyczy reklamacja, odpowiedzą na reklamację najszybciej, jak to możliwe:
 - a) w przypadku zgłoszeń, które dotyczą pośrednictwa finansowego:
 - w standardowych przypadkach – w ciągu 30 (trzydziestu) dni od daty otrzymania reklamacji,
 - w szczególnie skomplikowanych przypadkach – w ciągu 60 dni od daty otrzymania reklamacji (wyjaśnienia przyczyny opóźnienia zostaną przesłane w osobnej korespondencji);
 - b) w przypadku zgłoszeń, które dotyczą pośrednictwa w obrocie nieruchomości – w ciągu maksymalnie 14 dni.

Odpowiedź na reklamację będzie pisemna lub – na wniosek klienta – zostanie przesłana elektronicznie.
6. Termin rozpatrzenia reklamacji uważa się za dochowany, jeżeli najpóźniej w ostatnim jego dniu pismo z odpowiedzią na reklamację zostało wysłane klientowi listem poleconym priorytetowym za potwierdzeniem odbioru. Jeśli klient zgłosi wniosek, aby otrzymać odpowiedź na reklamację elektronicznie, Expander przesyła tę odpowiedź pod adresem poczty elektronicznej wskazanym we wniosku.
7. W przypadku reklamacji:
 - a) które dotyczą bieżącego kontaktu przedstawiciela Expander z klientem,
 - b) które wymagają niezwłocznej reakcji ze strony Expander oraz
 - c) 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, aby niezwłocznie wyjaśnić sprawę.

Co może zrobić klient, jeśli nie zgadza się z decyzją

8. Jeśli reklamacja zostanie uznana za niezasadną:

- a) Expander nie przewiduje procedury odwoławczej w przyjętym przez siebie wewnętrznym trybie rozpatrywania reklamacji ani mediacji, sądu polubownego lub innego mechanizmu w zakresie polubownego rozwiązywania sporów;
- b) jeżeli klient nie zgadza się z decyzją, może dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej.

Sąd właściwy dla Expander to: Sąd Rejonowy dla Warszawy-Śródmieścia w Warszawie. Klient może również zwrócić się do sądu właściwego dla swojego miejsca zamieszkania. Pozwanym powinna być spółka: Expander Advisors Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Inflanckiej 4B, KRS: 0000287188, NIP: 521-345-12-55.

Klient może ponadto wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

Jak rozwiązać spór, jeśli umowa została zawarta przez internet

9. Jeśli spór dotyczy zobowiązań umownych, które wynikają z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej, istnieje możliwość pozasądowego rozstrzygnięcia sporu [1].

- Spór można zgłosić przez platformę ODR (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).
- Adres poczty elektronicznej Expander: reklamacje@expander.pl.

Podstawa prawna

[1] Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).