

## 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](mailto: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](http://www.expander.pl/reklamacje);
  - f. za pośrednictwem infolinii Expander o numerze: 801 67 00 00 lub 22 295 44 44;
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](mailto:reklamacje@expander.pl).
4. Expander jest uprawniony do dostarczenia odpowiedzi za pomocą poczty elektronicznej wyłącznie na wniosek klienta.
5. Termin rozpatrzenia reklamacji co do zasady wynosi 30 dni od dnia jej wpływu do Expander. W sprawach szczególnie skomplikowanych, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, termin ten może ulec przedłużeniu, jednakże nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Zastrzeżenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim nie dotyczy tych reklamacji, których przedmiot związany jest z działalnością Expander jako pośrednika w obrocie nieruchomościami – w tym zakresie Expander udziela odpowiedzi w ciągu 14 dni od dnia jej wpływu.
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, 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](mailto:reklamacje@expander.pl) .