

INFORMACJE DOTYCZĄCE SKŁADANIA REKLAMACJI

Wprowadzenie	2
Jak złożyć skargę lub reklamację	2
Jak rozpatrujemy skargi i reklamacje	2
Środki naprawcze i dalsze możliwości dochodzenia roszczeń	3
Dane kontaktowe w sprawie reklamacji	3

Wprowadzenie

1. Jeżeli jesteś niezadowolony z jakiegokolwiek aspektu Usług, możesz złożyć skargę lub reklamację. Twoja skarga lub reklamacja zostanie rozpatrzona bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli rozpatrzenie Twojej skargi lub reklamacji w terminie 30 dni od jej otrzymania nie będzie możliwe, poinformujemy Cię o tym i podamy przyczyny przedłużenia terminu rozpatrzenia ponad 30 dni.
2. Skargę lub reklamację możesz złożyć bezpłatnie i w równym stopniu bezpłatnie zostanie ona przez nas rozpatrzona.
3. Możemy poprosić Cię o przekazanie dodatkowych informacji lub wyjaśnień, jeżeli Twoja skarga lub reklamacja jest niekompletna lub wymaga uzupełnienia. Każda taka prośba zostanie przesłana Ci pocztą e-mail.
4. Po otrzymaniu Twojej skargi lub reklamacji otrzymasz potwierdzenie jej wpływu.
5. Całą dokumentację dotyczącą Twojej skargi lub reklamacji przechowujemy przez co najmniej pięć (5) lat od dnia sporządzenia danej dokumentacji.
6. Terminy pisane wielką literą użyte w niniejszym dokumencie mają znaczenie nadane im w Artykule 2 (Definicje) Ogólnych Warunków Handlowych Invity, chyba że wyraźnie wskazano inaczej. Tytuły zamieszczono wyłącznie dla wygody i nie mają one wpływu na wykładnię jakichkolwiek postanowień niniejszego Streszczenia.
7. W przypadku jakichkolwiek rozbieżności między czeską, angielską lub jakąkolwiek inną wersją językową niniejszego dokumentu rozstrzygające znaczenie ma wersja czeska.

Jak złożyć skargę lub reklamację

8. Możesz (ale nie musisz) skorzystać z formularza reklamacyjnego dostępnego na naszej stronie internetowej <https://invity.io>.
9. Skargę lub reklamację prześlij bez zbędnej zwłoki pocztą e-mail na adres support@invity.io. Możesz ją również przesłać w formie pisemnej na adres:

Invity Finance s.r.o., Kundratka 2359/17a, Libeň, 180 00 Praga 8, Republika Czeska

10. Skargę lub reklamację możesz złożyć w języku czeskim lub angielskim.
11. Składając skargę lub reklamację, podaj:
 - a. swoje dane identyfikacyjne i kontaktowe;
 - b. swój pełny adres, w tym kod pocztowy, miejscowość i państwo;
 - c. jeżeli skarga lub reklamacja jest składana przez przedstawiciela – dane identyfikacyjne przedstawiciela oraz dokument potwierdzający jego umocowanie do działania w Twoim imieniu (np. pełnomocnictwo);
 - d. opis przyczyny skargi lub reklamacji;
 - e. opis oczekiwanego przez Ciebie rozstrzygnięcia; oraz
 - f. wszelkie inne informacje, które uważasz za istotne.
12. W stosownych przypadkach możesz również załączyć dokumenty potwierdzające (na przykład zrzuty ekranu lub inną dokumentację).

Jak rozpatrujemy skargi i reklamacje

13. Po otrzymaniu skargi lub reklamacji najpierw sprawdzimy, czy jest ona kompletna i czy może zostać prawidłowo oceniona. W razie potrzeby możemy poprosić Cię o przekazanie dodatkowych informacji.

14. Następnie szczegółowo zbadamy Twoją skargę lub reklamację, wyjaśnimy istotne okoliczności i ocenimy, czy jest ona zasadna.

15. Na każdym etapie postępowania możemy poprosić Cię o dodatkowe informacje, aby upewnić się, że dysponujemy wszystkimi danymi niezbędnymi do prawidłowego zbadania i rozwiązania sprawy.

16. Jeżeli ustalimy, że Invity popełniło błąd, uwzględnimy Twoją skargę lub reklamację w całości i zastosujemy żądany środek naprawczy.

17. Jeżeli ustalimy, że Invity popełniło błąd jedynie częściowo, uwzględnimy Twoją skargę lub reklamację w uzasadnionym zakresie i zastosujemy odpowiedni środek naprawczy.

18. Jeżeli ustalimy, że po stronie Invity nie doszło do żadnego błędu, odrzucimy Twoją skargę lub reklamację jako bezzasadną.

19. Zostaniesz poinformowany o wyniku rozpatrzenia Twojej skargi lub reklamacji.

20. Jeżeli Twoja skarga lub reklamacja zostanie uwzględniona, bez zbędnej zwłoki wdrożymy odpowiednie działania naprawcze.

Środki naprawcze i dalsze możliwości dochodzenia roszczeń

21. Jeżeli nie jesteś zadowolony z wyniku rozpatrzenia skargi lub reklamacji, w tym w przypadku jej odrzucenia w całości lub w części, możesz zażądać ponownego rozpatrzenia sprawy, kontaktując się z nami pod adresem support@invity.io. O wyniku ponownego rozpatrzenia zostaniesz poinformowany pocztą e-mail.

22. Jeżeli jesteś konsumentem, możesz również skierować spór do Arbitra Finansowego (www.finarbitr.cz) z siedzibą pod adresem Legerova 69/1581, Praga 2, Republika Czeska. Spór może zostać również rozwiązany online za pośrednictwem wyznaczonej platformy internetowego rozstrzygania sporów. Dalsze informacje na temat alternatywnego rozwiązywania sporów są dostępne tutaj i tutaj.

23. Jeżeli nie zgadzasz się z wynikiem rozpatrzenia skargi lub reklamacji, możesz również zwrócić się do naszego organu nadzoru, Czeskiego Banku Narodowego (www.cnb.cz), z siedzibą pod adresem Na Příkopě 28, 115 03 Praga 1, Republika Czeska, ze skargą dotyczącą jakości Usług świadczonych przez Invity.

Dane kontaktowe w sprawie reklamacji

24. Za rozpatrywanie skarg i reklamacji odpowiada nasz Dział Operacyjny.

25. Z działem tym możesz skontaktować się pod adresem support@invity.io.

* * * * *