

Reklamacja i rozwiązywanie sporów

PONIŻSZE INFORMACJE DOTYCZĄ USŁUG ŚWIADCZONYCH W RAMACH NINIEJSZEJ STRONY INTERNETOWEJ

(Informacje te nie dotyczą usług świadczonych przez pożyczkodawców)

Nieustannie czynimy wszystko co w naszej mocy, by zapewnić najwyższy poziom jakości obsługi i oferowanych usług. Dlatego zobowiązujemy się do ich świadczenia bez wad. W przypadku, gdy usługa jest świadczona wadliwie, przysługuje Państwu jako konsumentom, prawo wniesienia reklamacji.

JAK WNIEŚĆ REKLAMACJĘ

Aby wnieść reklamację, mogą Państwo skorzystać z pomocy poczty elektronicznej lub tradycyjnej. Poniżej podajemy dane, pod które należy kierować reklamacje:

Pay Flow sp z.o.o
Ul. Al.Jerozolimskie 85/21
02-001 Warszawa e-mail kontakt@payflow.com.pl

W celu umożliwienia nam sprawnego rozpoznania zgłoszenia reklamacyjnego, powinno ono zawierać:

- Imię i nazwisko,
- Adres,
- Nr telefonu i adres e-mail,
- Datę zawarcia umowy,
- Datę stwierdzenia przyczyny reklamacji,
- Opis problemu,
- Żądanie reklamacji,
- Podpis,

Przy czym udostępniamy możliwość złożenia reklamacji przy użyciu formularza, którego wzór stanowi załącznik do Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.

PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

Otrzymane reklamacje rozpatrujemy zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności ustawy Kodeks cywilny. Informacje o stosowanej przez nas procedurze rozpatrywania reklamacji znajdą Państwo w regulaminie naszej strony internetowej, w części „Reklamacje” oraz poniżej.

Czas rozpoznania: wynosi 14 dni od daty zgłoszenia.

Podstawa reklamacji: reklamacje można składać z tytułu rękojmi za wady usług.

Informacja o rozpatrzeniu reklamacji: W treści składanej reklamacji zaleca się podanie danych kontaktowych, które posłużą udzieleniu odpowiedzi na reklamację oraz prowadzeniu

korespondencji z nią związanej. W przypadku braku podania tych danych, udzielimy odpowiedzi na reklamację w sposób analogiczny do jej wniesienia.

POZASĄDOWE ROZSTRZYGANIE SPORÓW

Jeżeli nie będą Państwo zadowoleni ze sposobu rozpatrzenia reklamacji, mogą Państwo skorzystać z przysługujących sposobów pozasądowego rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Jako konsumenci, mogą Państwo skorzystać z następujących możliwości:

- Złożenie wniosku o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej. Adres właściwego sądu można ustalić za pomocą strony internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzonej pod adresem URL https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595.
- Złożenie wniosku i wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem, a Usługodawcą do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej. Adres właściwej Inspekcji można ustalić za pomocą strony internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzonej pod adresem URL https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#595.
- Skorzystanie z pomocy powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów.
- Złożenie skargi za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem URL <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, 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.

Szczegółowe informacje o procedurze pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur znajdują się w siedzibach oraz na stronach internetowych wyżej wymienionych podmiotów.

Wykaz podmiotów i instytucji, które realizują zadania związane z pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich oraz szczegółowe informacje w tym przedmiocie, znajdują się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, dostępnej pod adresem URL <http://www.uokik.gov.pl>.

PONIŻSZE INFORMACJE DOTYCZĄ USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ POŻYCZKODAWCÓW

(Informacje nie dotyczą usług świadczonych w ramach niniejszej strony internetowej)

Nie posiadamy informacji na temat umów zawartych pomiędzy Państwem a pożyczkodawcami. Aby wnieść reklamację z tytułu usług świadczonych przez pożyczkodawców, powinni Państwo skontaktować się z nimi lub sprawdzić treść zawartej umowy. W ten sam sposób mogą Państwo ustalić procedurę rozpatrywania reklamacji, podstawy ich wniesienia, a także terminu rozpoznania.

Jeżeli nie będą Państwo zadowoleni ze sposobu rozpatrzenia reklamacji przez pożyczkodawcę, zawsze mogą Państwo skorzystać z przysługujących sposobów pozasądowego rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Jako konsumenci, mogą Państwo zwrócić się np. do Rzecznika Finansowego (Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, nr tel. 22 333 73 26, 22 333 73 27, faks 22 333 73 29, e-mail: biuro@rf.gov.pl).

Szczegółowe informacje o procedurze pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur znajdują się w siedzibie oraz na stronie internetowej wyżej wymienionego podmiotu.

Wykaz podmiotów i instytucji, które realizują zadania związane z pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich oraz szczegółowe informacje w tym przedmiocie, znajdują się również na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, dostępnej pod adresem URL <https://www.uokik.gov.pl>.