

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

*(WYCIĄG Z PROCEDURY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI PRZYJĘTEJ UCHWAŁĄ ZARZĄDU SPÓŁKI
EXPANDER ADVISORS SP. Z O.O. Z SIEDZIBĄ W WARSZAWIE – TEKSTU JEDNOLITEGO PRZYJĘTEGO
UCHWAŁĄ NR 1/04/2019 ZARZĄDU EXPANDER ADVISORS SP. Z O.O. Z DNIA 2 KWIEŃNIA 2019 ROKU)*

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” albo „Klienci”) możliwie sprawnego i wyczerpującego merytorycznie wyjaśnienia zgłaszanego przez danego Klienta zdarzenia.
2. Reklamacje mogą zostać złożone przez Klienta:
 - 1) w formie pisemnej na adres: Expander Advisors sp. z o.o. ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa;
 - 2) na adres mailowy: reklamacje@expander.pl;
 - 3) na adres mailowy pracownika lub współpracownika Expander;
 - 4) w formie pisemnej lub ustnie do protokołu w oddziale Expander;
 - 5) poprzez stronę internetową Expander tj. www.expander.pl/reklamacje;
 - 6) za pośrednictwem infolinii Expander o numerze: 801 67 00 00 lub 22 295 44 44-;
4. W celu możliwie najbardziej sprawnego rozpatrzenia zgłaszanej przez Klienta reklamacji Expander zachęca do skorzystania z rozwiązania, o którym mowa w pkt. 2 poprzedniego punktu, a więc skierowania reklamacji poprzez adres mailowy: reklamacje@expander.pl.
5. Expander jest uprawniony do dostarczenia odpowiedzi za pomocą poczty elektronicznej wyłącznie na wniosek klienta.
6. 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 30 dni od dnia jej wpływu.
7. 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.
8. W przypadku gdy treść reklamacji związana jest z działalnością Expander jako agenta firmy inwestycyjnej IPOPEMA Securities S.A. - obowiązuje proces rozpatrywania reklamacji zgodnie z udostępnioną Expander procedurą obsługi Klientów IPOPEMA Securities S.A. Podmiotem właściwym do udzielenia klientowi odpowiedzi jest IPOPEMA Securities S.A. Złożenie reklamacji w Expander jest równoznaczne ze złożeniem reklamacji w IPOPEMA Securities S.A. Termin 30

dniowy liczony jest od dnia złożenia reklamacji w Expander. Expander niezwłocznie przekazuje reklamację do IPOPEMA Securities S.A., o czym Klient zostanie poinformowany.

9. 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.
10. 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.