

Reklamacje

Naszym celem jest świadczenie na Twoją rzecz wysokiej jakości usług, jednak zdajemy sobie sprawę, że mogą wystąpić sytuacje, w których uznasz, że konieczne jest złożenie reklamacji.

Jeżeli będziesz chciał złożyć reklamację, prosimy o postępowanie zgodnie z poniższą procedurą.

Reklamację możesz złożyć:

- w formie pisemnej – przesyłką pocztową na adres:
QOVER SA Mediation Department
Rue du Commerce, 31
1000 Brussels
- ustnie – telefonicznie pod numerem +48800088004
- w formie elektronicznej – e-mailem na adres: mediation@qover.com

Odpowiedzi na Twoją reklamację udzielimy bez zbędnej zwłoki, lecz nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Naszą odpowiedź otrzymasz w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku (odpowiedź może być przekazana na innym trwałym nośniku wyłącznie na Twój wniosek).

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Twojej reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, możemy przedłużyć ten termin maksymalnie do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. W takim wypadku poinformujemy Cię o przedłużeniu terminu oraz wyjaśnimy przyczyny opóźnienia, wskażemy okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia Twojej sprawy, oraz określimy przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.

Jeżeli sprawa nie zostanie rozwiązana w zadowalający Cię sposób lub nie podejmiemy w terminie działań wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z Twoją wolą, możesz napisać do Rzecznika Finansowego na adres:

Rzecznik Finansowy

Al. Jerozolimskie 87
02-001 Warszawa

Tel.: 22 333 73 26, 22 333 73 27

Faks: 22 333 73 29

E-mail: biuro@rf.gov.pl

Możesz także zwrócić się o pomoc do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumenta.