

W jaki sposób można złożyć reklamację:

- elektronicznie, pisząc na adres poczty e-mail: reklamacje@igoriacard.com;
- telefonicznie, dzwoniąc na numer telefonu podany na stronie <https://www.igoriacard.com/>, w zakładce „Kontakt”;
- listownie, pisząc na adres siedziby Igoria Trade S.A., ul. Puławska 111 A/109, 02-707 Warszawa;
- osobiście, w siedzibie Igoria Trade S.A., ul. Puławska 111 A/109, 02-707 Warszawa.

Informacje, jakie powinna zawierać Twoja reklamacja:

- dane niezbędne do Twojej identyfikacji oraz (jeśli zasadne i możliwe) transakcji której reklamacja dotyczy, takie jak Twój identyfikator, numer konta, numer karty płatniczej oraz kwota waluta i data transakcji;
- możliwie najbardziej szczegółowy opis sytuacji, która budzi Twoje wątpliwości, wskazanie nieprawidłowości lub/i Twoich oczekiwań.

Miej na uwadze, że:

- w przypadku zgłoszenia reklamacji drogą elektroniczną należy kontaktować się z nami z adresu email użytego podczas rejestracji na platformie;
- w przypadku oczekiwania odpowiedzi w formie elektronicznej należy zawrzeć taki wniosek w zgłoszeniu;
- w indywidualnych przypadkach możemy poprosić Cię o uzupełnienie danych i informacji.

Kiedy otrzymasz od nas odpowiedź:

- do 15 dni roboczych, licząc od dnia otrzymania zgłoszenia, jeśli reklamacja dotyczy usług płatniczych;
- do 30 dni kalendarzowych, licząc od dnia otrzymania zgłoszenia, w pozostałych przypadkach.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach powyższe terminy możemy wydłużyć do:

- 35 dni roboczych, licząc od dnia otrzymania zgłoszenia, jeśli reklamacja dotyczy usług płatniczych;
- 60 dni kalendarzowych, licząc od dnia otrzymania zgłoszenia, w pozostałych przypadkach.

W przypadku wystąpienia konieczności wydłużenia czasu rozpatrywania reklamacji:

- wyjaśnimy Ci przyczynę tej sytuacji;
- wskażemy okoliczności, które muszą zostać ustalone do rozpatrzenia reklamacji;
- określimy przewidywany termin ostatecznego rozpatrzenia reklamacji.

W jaki sposób otrzymasz od nas odpowiedź:

Standardowo odpowiadamy na reklamację w formie pisemnej wysyłając ją na dane adresowe podane przez Ciebie w naszym serwisie, jednakże, jeśli zawrzesz taki wniosek w zgłoszeniu, odpowiedź wyślemy Ci e-mailem na posiadany przez nas Twój adres e-mail.

Co możesz zrobić, jeśli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią:

W przypadku, gdy nie zgadzasz się z naszym stanowiskiem przedstawionym Ci w odpowiedzi na reklamację możesz odwołać się od stanowiska zawartego w naszej odpowiedzi przesyłając nam swoje stanowisko w wybrany przez Ciebie sposób, analogicznie do dostępnych sposobów składania reklamacji.

W przypadku wyczerpania naszej procedury reklamacyjnej masz prawo do:

- skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów;
- zwrócenia się z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego oraz możliwość pozasądowego rozpatrzenia sporu w drodze postępowania przed Rzecznikiem Finansowym
- wystąpienia z powództwem przeciwko Igoria Trade S.A. do Sądu Rejonowego dla Warszawy Mokotowa w Warszawie.

Podmiotami uprawnionymi w zakresie działalności operacyjnej Igoria Trade S.A. w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich są sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego oraz Rzecznik Finansowy.