

REKLAMACJA I ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

Wersja 1.0 | Obowiązuje od 08.08.2025r.

Dotyczy usług świadczonych przez PorFaktor za pośrednictwem strony internetowej

<https://finhubsolution.pl/>

(Niniejsze informacje nie dotyczą usług świadczonych bezpośrednio przez instytucje finansowe lub pożyczkodawców współpracujących z PorFaktor.)

Zgłaszanie reklamacji

Dążymy do zapewnienia najwyższej jakości świadczonych usług. W przypadku wystąpienia nieprawidłowości przysługuje Państwu prawo do złożenia reklamacji.

Reklamacje można składać:

- drogą elektroniczną na adres e-mail: kontakt@finhubsolution.pl
- listownie na adres siedziby:
PorFaktor
NIP: 5661416705
Regon: 542404574
ul. Michała Ossowskiego 2/27
91-089 Łódź

W zgłoszeniu reklamacyjnym prosimy o zawarcie:

- imienia i nazwiska / nazwy firmy,
- adresu do korespondencji,
- numeru telefonu i adresu e-mail,
- daty zawarcia umowy (jeśli dotyczy),
- opisu przedmiotu reklamacji i oczekiwań,
- ewentualnych dokumentów potwierdzających stan faktyczny,
- podpisu (jeśli zgłoszenie listowne).

Dla ułatwienia procesu udostępniamy wzór formularza reklamacyjnego w załączniku do Regulaminu.

Procedura rozpatrywania reklamacji

- Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania.
- Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w sposób analogiczny do sposobu jej złożenia (e-mail, listownie).
- Reklamacje są rozpatrywane na podstawie obowiązujących przepisów prawa, w tym Kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawach konsumenta.

Pozasądowe sposoby rozwiązywania sporów

Jeżeli nie są Państwo zadowoleni ze sposobu rozpatrzenia reklamacji, mogą Państwo skorzystać z następujących środków:

PorFaktor
ul. Michała Ossowskiego 2/27
91-089 Łódź
kontakt@finhubsolution.pl

PORFAKTOR
mądre porównanie, szybkie finansowanie



REKLAMACJA I ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

Wersja 1.0 | Obowiązuje od 08.08.2025r.

- Wniosek do stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Wojewódzkim Inspektorze 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
- Postępowanie mediacyjne prowadzone przez 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#faq595
- Pomoc powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów lub organizacji konsumenckich.
- Złożenie skargi za pośrednictwem unijnej platformy ODR:
<https://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.

Ochrona danych osobowych

Wszystkie dane osobowe przekazane w związku ze złożeniem reklamacji są przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem RODO oraz naszą Polityką Prywatności. Administratorem danych osobowych jest PorFaktor.

Reklamacje dotyczące usług podmiotów trzecich (np. pożyczkodawców)

W przypadku reklamacji dotyczących usług świadczonych przez instytucje finansowe, należy kontaktować się bezpośrednio z danym podmiotem zgodnie z zawartą z nim umową. PorFaktor nie odpowiada za sposób świadczenia usług przez zewnętrznych partnerów.

Pomoc Rzecznika Finansowego

Jeśli reklamacja dotyczy usług finansowych, mogą się Państwo zwrócić o pomoc do:

Rzecznik Finansowy
Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa
tel.: 22 333 73 26 | e-mail: biuro@rf.gov.pl
<https://rf.gov.pl>