

Może się zdarzyć, jesteśmy tylko ludźmi i popełniamy błędy. Więc prosimy powiedzieć nam, co poszło nie tak.

Każdy wniosek rozpatrzymy zgodnie z następującymi zasadami:

- Można nas kontaktować wiadomością e-mail na reklamacje@simplea.pl lub pisemnie na adres Żwirki i Wigury 16A, 02-092 Warszawa. Jesteśmy do dyspozycji pod numerem telefonu +48 22 100 99 44. Kolejnym sposobem, jak poinformować nas o niezadowoleniu jest kontakt z doradcą, z którym podpisano umowę.
- W przypadku reklamacji telefonicznej nagramy rozmowę, w przypadku reklamacji osobistej sporządzony zostanie protokół pisemny.
- W reklamacji prosimy o podanie informacji o sobie, jaki jest powód niezadowolenia oraz dołączyć dokumenty, z których wynikają kwestionowane lub nieprawidłowe fakty. To pomoże nam jak najszybciej załatwić sprawę.
- Potwierdzimy, że zarejestrowaliśmy wniosek i w ciągu najwyżej 30 dni kalendarzowych zaszliśmy nasze stanowisko. Tylko w szczególnie skomplikowanych przypadkach możemy przedłużyć termin, ale informację o tym zaślemy w odpowiednim czasie.
- W razie niejasności lub potrzebie uzupełnienia informacji, będziemy w kontakcie.
- Wynik rozpatrzenia reklamacji zostanie przesłany na piśmie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub na adres pocztowy. Możemy również zadzwonić.
- Odpowiedź będzie zawierać informacje na temat kroków na wypadek niezadowolenia z wyniku postępowania.
- W przypadku zgłoszenia whistleblowingu prosimy pisać na adres e-mail whistleblowing@simplea.cz lub adres Żwirki i Wigury 16A, 02-092 Warszawa z oznaczeniem przesyłki "whistleblowing". To zgłoszenie może być anonimowe, a jeśli nie jest, zobowiązujemy się do ochrony danych informatora.