INVITY FINANCE S.R.O.

INFORMACIÓN SOBRE LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES

Introducción	2
Cómo presentar una reclamación o queja	2
Cómo tramitamos las reclamaciones y quejas	3
Recursos y vías de actuación ulteriores	3
Datos de contacto para reclamaciones	4

Introducción

1. Si no está satisfecho con algún aspecto de los Servicios, podrá presentar una reclamación o queja. Su reclamación o queja será tramitada sin demora indebida y, en todo caso, en un plazo no superior a 30 días desde la fecha de su recepción. Si no fuera posible resolver su reclamación o queja en el plazo de 30 días desde su recepción, se lo comunicaremos y le indicaremos los motivos de la ampliación del plazo de tramitación más allá de los 30 días.

2. Podrá presentar una reclamación o queja de forma gratuita, y esta será asimismo tramitada por nosotros de forma gratuita.

3. Podremos solicitarle que facilite información adicional o aclaraciones si su reclamación o queja está incompleta o requiere mayores detalles. Cualquier solicitud de este tipo le será remitida por correo electrónico.

4. Recibirá confirmación de la recepción de su reclamación o queja.

5. Conservamos toda la documentación relativa a su reclamación o queja durante un mínimo de cinco (5) años desde la fecha en que se generó la documentación correspondiente.

6. Los términos en mayúscula utilizados en el presente documento tienen el significado que se les atribuye en el artículo 2 (Definiciones) de las Condiciones Generales de Invity, salvo que se indique expresamente lo contrario. Los títulos se incluyen únicamente a efectos de conveniencia y no afectan a la interpretación de ninguna disposición del presente Resumen.

7. En caso de discrepancia entre las versiones checa, inglesa o de cualquier otro idioma del presente documento, prevalecerá la versión checa.

Cómo presentar una reclamación o queja

8. Podrá (aunque no está obligado a) utilizar el formulario de reclamaciones disponible en nuestro sitio web en https://invity.io.

9. Le rogamos que presente su reclamación o queja sin demora indebida por correo electrónico a support@invity.io. Alternativamente, podrá enviarla por escrito a:

Invity Finance s.r.o.

Kundratka 2359/17a

Libeň 180 00 Praga 8

República Checa

10. Podrá presentar su reclamación o queja en checo o en inglés.

11. Al presentar una reclamación o queja, le rogamos que incluya:

a. Sus datos identificativos y de contacto;

b. Su domicilio completo, incluidos el código postal, la ciudad y el país;

c. Si la reclamación o queja se presenta por medio de un representante, los datos identificativos del representante y un documento que acredite su facultad para actuar en su nombre (por ejemplo, un poder de representación);

d. Una descripción del motivo de su reclamación o queja;

e. Una descripción del resultado que pretende obtener; y

f. Cualquier otra información que considere pertinente.

12. Asimismo, podrá adjuntar la documentación acreditativa que resulte pertinente (por ejemplo, capturas de pantalla u otra documentación).

Cómo tramitamos las reclamaciones y quejas

13. Una vez recibida, revisaremos en primer lugar su reclamación o queja para comprobar que está completa y puede ser evaluada adecuadamente. En caso necesario, podremos solicitarle que facilite información adicional.

14. A continuación, examinaremos su reclamación o queja de forma detallada, investigaremos los hechos pertinentes y valoraremos si está fundada.

15. En cualquier fase del procedimiento, podremos solicitarle información adicional a fin de disponer de todos los datos necesarios para investigar y resolver debidamente el asunto.

16. Si determinamos que Invity ha incurrido en un error, estimaremos su reclamación o queja en su totalidad y concederemos el remedio solicitado.

17. Si determinamos que Invity ha incurrido en un error solo parcialmente, estimaremos su reclamación o queja en la medida en que resulte fundada y concederemos el remedio que corresponda.

18. Si determinamos que no se ha producido ningún error por parte de Invity, desestimaremos su reclamación o queja por infundada.

19. Se le informará del resultado de su reclamación o queja.

20. Cuando su reclamación o queja sea estimada, adoptaremos las medidas correctoras oportunas sin demora indebida.

Recursos y vías de actuación ulteriores

21. Si no está satisfecho con el resultado de su reclamación o queja, incluido el supuesto de que haya sido desestimada total o parcialmente, podrá solicitar una revisión adicional dirigiéndose a nosotros a support@invity.io. Se le informará por correo electrónico del resultado de dicha revisión.

22. Si es usted un consumidor, también podrá someter el litigio al Árbitro Financiero (Finanční arbitr) (www.finarbitr.cz), con domicilio social en Legerova 69/1581, Praga 2, República Checa. El litigio también podrá resolverse en línea a través de la plataforma de resolución de litigios en línea habilitada al efecto. Puede consultar más información sobre la resolución alternativa de litigios aquí y aquí.

23. Si no está de acuerdo con el resultado de su reclamación o queja, también podrá dirigirse a nuestra autoridad de supervisión, el Banco Nacional Checo (Česká národní banka) (www.cnb.cz), con domicilio social en Na Příkopě 28, 115 03 Praga 1, República Checa, para presentar una reclamación relativa a la calidad de los Servicios prestados por Invity.

Datos de contacto para reclamaciones

24. El departamento responsable de la tramitación de reclamaciones y quejas es nuestro Departamento de Operaciones.

25. Puede ponerse en contacto con este departamento en support@invity.io.