REKLAMACJE DOTYCZĄCE POŻYCZKI

1. Wszelkie Reklamacje dotyczące zawierania bądź realizacji umowy pożyczki zawartej z Pożyczkodawcą Użytkownik powinien kierować bezpośrednio do Pożyczkodawcy, z którym zawarł umowę pożyczki.

REKLAMACJE I SPORY DOTYCZĄCE PLATFORMY

1. Spółka odpowiada za świadczenie usług elektronicznych zgodnie z umową.
2. Wszelkie reklamacje dotyczące funkcjonowania Platformy i zawartej umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną Użytkownik powinien kierować bezpośrednio do Spółki na adres e-mail: iod@markonline.pl lub na adres korespondencyjny Spółki: MarkOnline Sp. z.o.o., ul. Prosta 70, 00-838 Warszawa.
3. Spółka rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od jej otrzymania.
4. Reklamacje Konsumentów rozpatrywane są zgodnie z art. 43k i następne ustawy o prawach konsumenta.
5. Wszelkie spory związane ze świadczeniem usług elektronicznych za pośrednictwem Platformy wynikłe pomiędzy Spółką a Konsumentem, będą rozstrzygane w pierwszej kolejności na drodze negocjacji, z intencją polubownego zakończenia sporu, z uwzględnieniem ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Jeśli jednak nie byłoby to możliwe, lub też byłoby niesatysfakcjonujące dla którejkolwiek ze stron, spory będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny.
6. Konsument ma prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów w szczególności poprzez złożenie po zakończeniu postępowania reklamacyjnego wniosku o wszczęcie mediacji lub wniosku o rozpatrzenie sprawy przez sąd polubowny (wniosek można pobrać na stronie internetowej http://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=6223). Wykaz Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich działających przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej dostępny jest na stronie internetowej: http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq596. Konsument może skorzystać także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika

konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów. Pozasądowe dochodzenie roszczeń po zakończeniu postępowania reklamacyjnego jest bezpłatne.

7. Konsument w celu polubownego rozwiązania sporu może w szczególności złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR (Online Dispute Resolution), dostępnej pod adresem: http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej, Konsument ma prawo odstąpić od umowy bez podania jakiejkolwiek przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Konsument musi poinformować Spółkę o swojej decyzji.
3. W celu odstąpienia od umowy Konsument może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik do Regulaminu.
4. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby Konsument wysłał do Spółki na adres pocztowy lub adres e-mail informację dotyczącą odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
5. Spółka zwróci Konsumentowi wszystkie otrzymane od Konsumenta płatności niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Spółka została poinformowana o odstąpieniu od umowy.
6. Zwrotu płatności Spółka dokona przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Konsumenta przy dokonywaniu płatności, chyba że Konsument zgodził się na inne rozwiązanie.
7. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi m.in. w odniesieniu do umów:
    a. o świadczenie usług, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Spółka wykonała w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Spółkę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości;
    b. w których cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi Spółka nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;

c. w której przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
d. o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Spółka rozpoczęła świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Spółkę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a Spółka przekazała Konsumentowi potwierdzenie powyższego.