

Zasady składania i rozpatrywania reklamacji

W poniższych Zasadach:

- Spółka – oznacza Santander Leasing S.A.
 - Klient - oznacza odbiorcę usług świadczonych przez Santander Leasing S.A. w szczególności Korzystającego lub Pożyczkobiorcę.
1. Klientowi przysługuje prawo złożenia reklamacji, tj. prawo skierowania wystąpienia do Spółki, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Spółkę.
 2. Reklamacja może być złożona przez Klienta w formie:
 - a) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, z uwzględnieniem postanowień pkt 3;
 - b) ustnej – telefonicznie (61 850 35 25) albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w miejscu wskazanym w pkt 3;
 - c) elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@santanderleasing.pl lub wypełniając i wysyłając formularz reklamacyjny umieszczony na stronie internetowej Spółki www.santanderleasing.pl.
 3. Dla usprawnienia procesu rozpatrywania reklamacji Spółka rekomenduje składanie reklamacji w szczególności w formie pisemnej lub ustnej do protokołu w siedzibie Spółki (adres siedziby Spółki wskazany w stopce umowy oraz na stronie internetowej Spółki).
 4. Spółka rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem pkt 5.
 5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt 4, Spółka przekazuje Klientowi informację, w której:
 - a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - c) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
 6. Odpowiedź Spółki na reklamację zostanie udzielona Klientowi zgodnie z przepisami w postaci papierowej, za pomocą innego trwałego nośnika informacji lub pocztą elektroniczną.
 7. Klientowi, będącemu osobą fizyczną, składającemu reklamację w rozumieniu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, przysługuje prawo wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy w razie:
 - a) nieuwzględnienia przez Spółkę roszczeń wynikających z reklamacji;
 - b) niewykonania przez Spółkę czynności, wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację nie dłuższym niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.



61 850 35 25



santanderleasing.pl



ebok.santanderleasing.pl

8. Spółka dąży do starań, aby odpowiedź na skargę lub zażalenie niebędące reklamacją została udzielona w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi lub zażalenia.



61 850 35 25



santanderleasing.pl



ebok.santanderleasing.pl