

## 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](mailto:reklamacje@santanderleasing.pl) lub wypełniając i wysyłając formularz reklamacyjny umieszczony na stronie internetowej Spółki [www.santanderleasing.pl](http://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 w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych 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.
8. Spółka dołoży 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](http://santanderleasing.pl)



[ebok.santanderleasing.pl](http://ebok.santanderleasing.pl)