

Klient będący osobą fizyczną ma prawo do składania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Drivalia Lease Polska sp. z o.o. („Spółka”):

- 1) **na piśmie:**
 - a) w postaci papierowej – osobiście w siedzibie Spółki lub wysyłając reklamację przesyłką pocztową na adres: Drivalia Lease Polska sp. z o.o., al. Wyścigowa 6, 02-681 Warszawa; albo
 - b) w postaci elektronicznej – e-mailem na adres poczty elektronicznej info@pl.drivalia.com lub na adres do doręczeń elektronicznych Spółki, wpisany do bazy adresów elektronicznych: AE:PL - 43616 - 17681 – SVDIF – 23;
- 2) **ustnie** – osobiście w siedzibie Drivalia Lease (do protokołu) lub telefonicznie pod numerem telefonu +48 22 607 49 00.

Spółka udzieli pisemnej odpowiedzi na złożoną reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania reklamacji. W uzasadnionych przypadkach termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni, po uprzednim wyjaśnieniu Klientowi przyczyn braku możliwości dotrzymania wskazanego wyżej terminu oraz okoliczności, które wymagają dodatkowego ustalenia.

Odpowiedź na reklamację Spółka przekaże:

- 1) **w postaci papierowej lub elektronicznej**, zgodnie z wnioskiem Klienta, jeżeli reklamacja została złożona ustnie;
- 2) **w postaci papierowej**, jeżeli Klient złożył reklamację na piśmie w postaci papierowej. Na wniosek Klienta, Spółka przekaże odpowiedź na piśmie w postaci elektronicznej;
- 3) **w postaci elektronicznej**, jeżeli Klient złożył reklamację na piśmie w postaci elektronicznej. Na wniosek Klienta, Spółka przekaże odpowiedź na piśmie w postaci papierowej.

Odpowiedź na reklamację na piśmie w postaci papierowej Spółka przekaże na adres wskazany w umowie zawartej przez Klienta lub na inny adres, który Klient wskazał w piśmie.

Odpowiedź na reklamację w postaci elektronicznej, Spółka przekaże:

- 1) na adres e-mail, z którego Klient złożył reklamację; albo
- 2) na adres do doręczeń elektronicznych Klienta, jeżeli Klient złożył reklamację na adres do doręczeń.

Złożenie przez Klienta reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji. W celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji, powinna ona zawierać dokładne dane adresowe Klienta (w przypadku, gdyby korespondencja miała być wysłana na adres inny, niż podany w dacie zawierania umowy), a także przywołanie numeru umowy.

Na żądanie Klienta Spółka potwierdzi na piśmie wpływ reklamacji.

W przypadku nieuwzględnienia roszczenia Klienta przez Spółkę, Klient ma prawo wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego lub z powództwem do sądu powszechnego.



Instytucja upoważniona do prowadzenia pozasądowego postępowania spornego pomiędzy Klientem a podmiotem rynku finansowego:

Rzecznik Finansowy – prowadzi spory z udziałem podmiotu rynku finansowego; szczegółowe informacje na temat działalności Rzecznika Finansowego dostępne są na stronie www.rf.gov.pl