

Informacja o procedurze składania i rozpatrywania reklamacji

dla osób fizycznych, uprawnionych do złożenia reklamacji na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i Rzeczniku Finansowym (Dz.U.2015 poz.1348)co do usług „PEKAO LEASING”
Sp. z o. o. (dalej: „Finansujący”)

1. Klientowi, prowadzącemu jednoosobową działalność gospodarczą, albo wspólnikowi spółki cywilnej (dalej: "Klient"), przysługuje prawo złożenia reklamacji zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Finansującego, na zasadach określonych przepisami ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i Rzeczniku Finansowym (Dz.U.2015 poz.1348).
2. Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej – osobiście w centrali pod adresem: „PEKAO LEASING” Sp. z o.o. ul. Żwirki i Wigury 31, bud. D, 02-091 Warszawa, w godzinach 10.00-15.00 w recepcji Finansującego; lub przesyłką pocztową przesłaną za pośrednictwem Poczty Polskiej S.A. lub innego operatora pocztowego,
 - b) w formie elektronicznej na adres e-mail: reklamacje@pekaoleasing.com.pl,
ustnie - podczas rozmowy telefonicznej pod nr telefonu: 22 54 82 100
3. Dopuszcza się możliwość złożenia reklamacji przez pełnomocnika Klienta dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną z potwierdzeniem notarialnym autentyczności podpisu Klienta.
4. Klient zobowiązany jest złożyć reklamację w sposób umożliwiający Finansującemu rozpoznanie sprawy w terminie, tzn. podając istotne dla rozpatrzenia sprawy informacje, z odwołaniem się do posiadanej dokumentacji, pełne dane adresowe oraz datę złożenia reklamacji.
5. Odpowiedź na reklamację Klienta ma charakter pisemny, chyba że uzgodniono, na wniosek Klienta, formę udzielenia odpowiedzi za pośrednictwem korespondencji e-mailowej.
6. Odpowiedzi na reklamację Finansujący udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji. W przypadkach szczególnie skomplikowanych uniemożliwiających udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Finansujący w odrębnym piśmie wyjaśni przyczyny opóźnienia, oraz wskaże jakie okoliczności muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
7. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta przez Finansującego, Klient ma prawo do wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego i/lub wystąpienia z powództwem przeciwko „PEKAO LEASING” Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie do sądu powszechnego (Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XVI Wydział Gospodarczy, ul. Czerniakowska 100A, 00-454 Warszawa).