

PROCEDURA REKLAMACJI na podstawie

„Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym”

Przez oznaczenie w niniejszym dokumencie strony jako „Klient” rozumie się: Korzystającego / Wynajmującego / Wdierżawiającego

Przez oznaczenie w niniejszym dokumencie strony „Masterlease” rozumie się: Futura Leasing SA, Prime Car Management SA, Masterlease Sp. z o.o., MasterRent24 Sp. z o.o

1. Korzystający jest uprawniony do zgłoszenia Masterlease zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Masterlease (dalej: reklamacja).

2. Reklamacja może być złożona w jeden z poniższych sposobów:

a) w formie pisemnej – osobiście w lokalu Regionalnego Biura Handlowego Finansującego w godzinach jego pracy. Aktualny wyraz Regionalnych Biur Handlowych wraz z ich adresami oraz godzinami ich otwarcia znajduje się na stronie internetowej <http://www.masterlease.pl/reklamacje>

b) przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012r. (Dz.U. poz. 1529) na adres siedziby Finansującego: ul. Polanki 4, 80-308 Gdańsk lub na adres Regionalnego Biura Handlowego, o których mowa w pkt a);

c) ustnie – telefonicznie - od poniedziałku do piątku pod numerem telefonu 058 / 340-44-48 w godzinach od 9:00 do 17:00

d) osobiście do protokołu podczas wizyty Korzystającego w lokalu Regionalnego Biura Handlowego, o którym mowa w pkt a)

e) w formie elektronicznej z wykorzystaniem formularza zgłoszenia reklamacji zamieszczonego na stronie internetowej <http://www.masterlease.pl/reklamacje>

3. Reklamacja powinna zawierać:

a) dane dot. Korzystającego: imię, nazwisko, adres do korespondencji w sprawie reklamacji;

b) dane dot. umowy: nazwa umowy i jej numer;

c) opis zdarzenia oraz wskazanie zastrzeżeń;

d) żądanie Korzystającego;

e) podpis Korzystającego, jeżeli reklamacja składana jest na piśmie.

4. Do reklamacji należy dołączyć:

a) pełnomocnictwo, jeżeli w imieniu Korzystającego działa pełnomocnik;

b) wniosek o otrzymanie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, jeżeli wolą Korzystającego jest otrzymywanie odpowiedzi na reklamację w ten sposób.

5. W przypadku reklamacji składanej telefonicznie lub w formie elektronicznej, dokumenty, o których mowa w ust. 4 powinny zostać przesłane przesyłką pocztową na adres siedziby Masterlease wskazany w ust. 2 b.

6. Finansujący udziela odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zd.1, Masterlease przekaże Korzystającemu pisemną informację z wyjaśnieniem przyczyn opóźnienia, wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określeniem przewidywanego terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi nie przekraczającego 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

7. Masterlease udziela odpowiedzi na reklamację na piśmie, przysyłając ją na adres Korzystającego wskazany przez niego w reklamacji. Jeżeli Korzystający złożył wniosek o udzielenie mu odpowiedzi pocztą elektroniczną otrzyma odpowiedź w tej formie.