

OGÓLNE ZASADY PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI W TOYOTA LEASING POLSKA SP. Z O.O

DEFINICJA

Reklamacją jest wystąpienie skierowane do Toyota Leasing Polska Sp. z o.o, w którym klient będący konsumentem oraz osobą fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą (Klient), zgłasza zastrzeżenia dotyczące produktów i usług świadczonych przez Toyota Leasing w formie, miejscu i w sposób określony w niniejszych zasadach.

MIEJSCE I FORMA ZŁOŻENIA REKLAMACJI

Reklamacja może zostać złożona przez Klienta:

- **na piśmie** - w siedzibie Toyota Leasing lub w Oddziałach Toyota Leasing znajdujących się w Autoryzowanych Stacjach Dealerskich Toyota, za pośrednictwem poczty na adres: ul. Postępu 18B, 02-676 Warszawa lub faksem na numer: 22 488 5550;
- **ustnie** - telefonicznie na numer Infolinii: +48 22 488 5550 lub osobiście w siedzibie Toyota Leasing pod adresem: ul. Postępu 18B, 02-676 Warszawa, a także w Oddziałach Toyota Leasing znajdujących się w Autoryzowanych Stacjach Dealerskich Toyota;
- **elektronicznie** - za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: tlp@toyota-fs.com.

SPOSÓB SKŁADANIA REKLAMACJI

Reklamacja powinna zostać wniesiona niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń, co ułatwi i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Toyota Leasing. Późniejsze złożenie reklamacji może skutkować przedłużeniem okresu jej rozpatrywania, w szczególności z uwagi na konieczność uzyskiwania danych archiwalnych.

Każda reklamacja powinna zawierać dokładny opis reklamowanej nieprawidłowości i żądanie Klienta skierowane do Toyota Leasing. Toyota Leasing może zwrócić się do Klienta o udzielenie dodatkowych informacji, które uzna za niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.

Przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji przez Toyota Leasing dokonywane jest w języku polskim.

Składana reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające Toyota Leasing identyfikację składającego reklamacje jako Klienta tj.:

- reklamacje składane osobiście w siedzibie Toyota Leasing lub w Oddziałach Toyota Leasing znajdujących się w Autoryzowanych Stacjach Dealerskich Toyota - Klient powinien okazać dokument tożsamości, który umożliwi jego weryfikację jako Klienta Toyota Leasing. Reklamacja w siedzibie Toyota Leasing i w Oddziałach Toyota Leasing składana jest na Formularzu reklamacji, w którym Klient podaje następujące dane: imię i nazwisko, PESEL/numer NIP lub identyfikator Klienta, adres do korespondencji i podpis Klienta;
- reklamacje w formie pisemnej złożone za pośrednictwem poczty oraz faksu powinny zawierać imię i nazwisko, PESEL/NIP lub identyfikator Klienta, adres do korespondencji i podpis Klienta;
- reklamacje w formie elektronicznej składane za pośrednictwem poczty elektronicznej powinny zawierać imię i nazwisko, PESEL/NIP lub identyfikator Klienta, adres do korespondencji;
- reklamacje w formie telefonicznej składane za pośrednictwem Infolinii - Klient identyfikowany jest poprzez numer PESEL/NIP lub identyfikator Klienta.

TERMIN ROZPATRZENIA REKLAMACJI

Toyota Leasing rozpatrzy reklamację w ciągu 30 dni od jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.



W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi ww. termin może zostać przedłużony do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, o czym Toyota Leasing uprzednio poinformuje Klienta wraz z podaniem:

- wyjaśnienia przyczyny opóźnienia;
- okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
- przewidywanego terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

SPOSÓB POWIADOMIENIA O ROZPATRZENIU REKLAMACJI

Toyota Leasing poinformuje Klienta o rozstrzygnięciu reklamacji na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Odpowiedź na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej Toyota Leasing wyśle wyłącznie na wniosek Klienta.

DODATKOWE INFORMACJE

W przypadku nieuwzględnienia przez Toyota Leasing roszczeń wynikających z reklamacji Klientowi przysługuje również możliwość zwrócenia się o pomoc do:

- właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, w przypadku posiadania przez Klienta statusu konsumenta,
- Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

Niezależnie od opisanego wyżej postępowania, Klientowi przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.

Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.