



Klient będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą ma prawo do składania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Spółkę :

- pisemnie na adres: Drivalia Lease Polska Sp. z o.o., al. Wyścigowa 6 02-681 Warszawa
- na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-43616-17681-SVDIF-23
- za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres : [info@pl.drivalia.com](mailto:info@pl.drivalia.com)
- osobiście w siedzibie Drivalia Lease Polska Sp. z o.o.

Drivalia Lease Polska Sp. z o.o. 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. Pisemna odpowiedź zostanie przesłana klientowi. W przypadku złożenia reklamacji na adres do doręczeń elektronicznych Drivalia Lease Polska Sp. z o.o. wpisany do bazy adresów elektronicznych, odpowiedź na reklamację przekazana zostanie na adres do doręczeń elektronicznych, z którego reklamacja została złożona. Na wniosek klienta odpowiedź na reklamację może być również wysłana pocztą elektroniczną.

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 Drivalia Lease Polska Sp. z o.o. potwierdzi na piśmie wpływ reklamacji.

W przypadku nieuwzględnienia roszczenia klienta przez Drivalia Lease Polska Sp. z o.o., klient ma prawo wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego (od 1 stycznia 2016r.) lub z powództwem do sądu powszechnego.

Instytucja umocowana do prowadzenia sporu pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego:

Rzecznik Finansowy – prowadzi spory z udziałem podmiotu rynku finansowego; szczegółowe informacje na temat działalności Rzecznika dostępne są na stronie [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)