

PROCEDURA REKLAMACYJNA

Procedura składania i rozpatrywania reklamacji zgłaszanych przez korzystających będących osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą

1. W przypadku niezadowolenia Korzystającego - będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą - z usług świadczonych przez Finansującego Korzystający uprawniony jest do złożenia reklamacji.
2. Reklamacje mogą być składane:
 - a) w formie pisemnej – osobiście w jednostce obsługującej Korzystającego, tj. w siedzibie Finansującego przy Al. Katowickiej 316 w Starej Wsi k/Warszawy albo listownie na adres: Scania Finance Polska Sp. z o.o. Al. Katowickiej 316, Stara Wieś k/Warszawy, 05-830 Nadarzyn, z dopiskiem „Reklamacja”; na formularzu zgłoszenia reklamacji (załącznik nr 1 do Procedury);
 - b) ustnie – telefonicznie pod numerem: 22 356 02 36 (rozmowy mogą być nagrywane dla celów dowodowych) albo osobiście podczas wizyty Korzystającego w jednostce obsługującej Korzystającego, do protokołu zgłoszenia reklamacji (załącznik nr 1 do Procedury);
 - c) w formie wiadomości elektronicznej wysłanej na adres: reklamacje@scania.pl. na formularzu zgłoszenia reklamacji (załącznik nr 1 do Procedury).
3. Reklamacja powinna zawierać: (i) opis zdarzenia, którego dotyczy, (ii) wskazanie zastrzeżenia co do usług/i świadczonych/iej przez Finansującego i (iii) wyraźne wskazanie roszczenia Korzystającego względem Finansującego.
4. Reklamacje są rozpatrywane w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji przez Finansującego.
5. Korzystający będzie poinformowany o wyniku rozpatrzenia reklamacji przez Finansującego w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania (i) listem poleconym wysłanym na adres wskazany w umowie zawartej z Finansującym lub inny pisemnie wskazany przez Korzystającego jako aktualny adres do korespondencji lub (ii) mailowo na adres mailowy wskazany przez Korzystającego. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W przypadku bardziej skomplikowanych reklamacji uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w podanym terminie, o którym mowa w pkt 5, Finansujący zawiadomi Korzystającego: (i) listem poleconym lub (ii) mailowo na adres mailowy wskazany przez Korzystającego, iż odpowiedź będzie wysłana w terminie nie dłuższym niż 60 dni od dnia otrzymania przez

Finansującego reklamacji. Zawiadomienie zawierać będzie: (i) informację co do przyczyn opóźnienia, (ii) wskazanie okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz (iii) określenie przewidywanego terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.

7. W przypadku uznania przez Finansującego, iż reklamacja jest zasadna, roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Korzystającego zostanie zrealizowane, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia przesłania odpowiedzi na reklamację.
8. Żadne z postanowień niniejszej procedury nie ogranicza praw Korzystającego wynikających z ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, w szczególności poczynając od dnia 1 stycznia 2016 r. Korzystający, który jest niezadowolony z udzielonej przez Finansującego odpowiedzi na złożoną przez niego reklamację, będzie mógł wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.
9. Korzystający, który jest niezadowolony z udzielonej przez Finansującego odpowiedzi na złożoną przez niego reklamację, może wystąpić z powództwem przeciwko Scania Finance Polska Sp. z o.o. do sądu powszechnego właściwego miejscowo dla siedziby Scania Finance Polska Sp. z o.o.
10. Załącznik nr 1 – Formularz/Protokół zgłoszenia reklamacji.

FORMULARZ / PROTOKÓŁ ZGŁOSZENIA REKLAMACJI nr/2015

1.	Data zgłoszenia reklamacji			
2.	Imię nazwisko Klienta			
	Nazwa działalności gospodarczej /spółki cywilnej			
3.	Czy klient ma zawartą umowę/y z finansującym ?	tak ☐	nie ☐	
		nr umów/y		Przekazanie informacji o procedurze do 7 dni od daty zgłoszenia roszczenia, data
4.	Numer klienta:			
5.	Miejsce zgłoszenia:			
6.	Forma zgłoszenia:			
	Pisemna:	osobiście ☐	listem poleconym ☐	
	Ustnie:	osobiście ☐	telefonicznie ☐	
	Elektronicznie:	Klient złożył wniosek (adres mailowy Klienta) ☐		
		Klient nie złożył wniosku (adres do korespondencji /zamieszkania) ☐		
7.	Opis zdarzenia/przedmiot (zakres) reklamacji (uzupełnienie na dodatkowej karcie)			
	Zastrzeżenie Klienta co do usługi (uzupełnienie na dodatkowej karcie)			
	Roszczenie (żądanie) Klienta (uzupełnienie na dodatkowej karcie)			
8.	Ostateczny termin rozpatrzenia reklamacji /udzielenia odpowiedzi (do 30 dni od dnia otrzymania reklamacji - data)			
9.	Forma udzielenia odpowiedzi przez Spółkę	Pisemna, listem poleconym ☐	Elektroniczna, na adres mailowy wskazany przez Klienta ☐	
10.	Ilość dodatkowych kart, dokumenty złożone przez Klienta			
11.	Podpis Klienta, data (jeśli składa osobiście, pisemnie lub ustnie do protokołu)			
12.	Imię nazwisko osoby przyjmującej reklamację, data			

Przedmiot (zakres) reklamacji /opis zdarzenia/ zastrzeżenie co do usługi

(podpis Klienta)

(podpis osoby przyjmującej reklamację)

Żądanie/roszczenie (wniosek) Klienta

(podpis Klienta)

(podpis osoby przyjmującej reklamację)

Załącznik nr 3 do Formularza/Protokołu Zgłoszenia Reklamacji nr/2015

Wykaz dokumentów złożonych przez Klienta

(podpis Klienta)

(podpis osoby przyjmującej reklamację)