

Procedura reklamacji

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

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

1. Klient 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 elektronicznej** z wykorzystaniem formularza zgłoszenia reklamacji zamieszczonego na stronie internetowej: reklamacje.masterlease.pl.
 - b) **W formie pisemnej** – osobiście w lokalu Regionalnego Biura Handlowego Masterlease w godzinach jego pracy. Aktualny wykaz Regionalnych Biur Handlowych wraz z ich adresami oraz godzinami ich otwarcia znajduje się na stronie internetowej: reklamacje.masterlease.pl.
 - c) **Przesyłką pocztową** w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. (Dz.U. poz. 1529) na adres siedziby Masterlease: ul. Polanki 4, 80-308 Gdańsk lub na adres Regionalnego Biura Handlowego, o których mowa w pkt b);
 - d) **Ustnie – telefonicznie** - od poniedziałku do piątku pod numerem telefonu 58 340 44 48 w godzinach od 9:00 do 17:00.
 - e) Osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w lokalu Regionalnego Biura Handlowego, o którym mowa w pkt b).
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) dane dot. Klienta: 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 Klienta;
 - e) podpis Klienta, jeżeli reklamacja składana jest na piśmie.
4. Do reklamacji należy dołączyć:
 - a) pełnomocnictwo, jeżeli w imieniu Klienta działa pełnomocnik;
 - b) wniosek o otrzymanie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, jeżeli wołą Klienta jest otrzymywanie odpowiedzi na reklamację w ten sposób.

Prime Car Management S.A.
80-308 Gdańsk, ul. Polanki 4
NIP 957-07-53-221, KRS nr 0000013870,
Sąd Rejonowy Gdańsk - Północ w Gdańsku
Kapitał zakładowy i kapitał wpłacony
23 817 680 zł, BDO 000339900

Futura Leasing S.A.
80-308 Gdańsk, ul. Polanki 4
NIP 584-10-27-454, KRS nr 0000069348,
Sąd Rejonowy Gdańsk - Północ w Gdańsku
Kapitał zakładowy i kapitał wpłacony
1 689 320 zł, BDO 000339611

Masterlease Sp. z o.o.
80-308 Gdańsk, ul. Polanki 4
NIP 584-26-99-948, KRS nr 0000362287,
Sąd Rejonowy Gdańsk - Północ w Gdańsku
Kapitał zakładowy i kapitał wpłacony
7 905 000 zł,
BDO 000339917

MasterRent24 Sp. z o.o.
80-308 Gdańsk, ul. Polanki 4
NIP 521-337-00-54, KRS nr 0000247010,
Sąd Rejonowy Gdańsk - Północ w Gdańsku
Kapitał zakładowy i kapitał wpłacony
2 850 000 zł,
BDO 000392227

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. Masterlease 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 Klientowi 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 Klienta wskazany przez niego w reklamacji. Jeżeli Klient złożył wniosek o udzielenie mu odpowiedzi pocztą elektroniczną otrzyma odpowiedź w tej formie.

Prime Car Management S.A.
80-308 Gdańsk, ul. Polanki 4

NIP 957-07-53-221, KRS nr 0000013870,
Sąd Rejonowy Gdańsk - Północ w Gdańsku
Kapitał zakładowy i kapitał wpłacony
23 817 680 zł, BDO 000339900

Futura Leasing S.A.
80-308 Gdańsk, ul. Polanki 4

NIP 584-10-27-454, KRS nr 0000069348,
Sąd Rejonowy Gdańsk - Północ w Gdańsku
Kapitał zakładowy i kapitał wpłacony
1 689 320 zł, BDO 000339611

Masterlease Sp. z o.o.
80-308 Gdańsk, ul. Polanki 4

NIP 584-26-99-948, KRS nr 0000362287,
Sąd Rejonowy Gdańsk - Północ w Gdańsku
Kapitał zakładowy 7 905 000 zł,
BDO 000339917

MasterRent24 Sp. z o.o.
80-308 Gdańsk, ul. Polanki 4

NIP 521-337-00-54, KRS nr 0000247010,
Sąd Rejonowy Gdańsk - Północ w Gdańsku
Kapitał zakładowy 2 850 000 zł,
BDO 000392227