

Postanowienia dotyczące postępowania reklamacyjnego

1. Korzystającemu, Dzierżawcy, Pożyczkobiorcy, będącemu osobą fizyczną (dalej: Klient), przysługuje prawo złożenia w IMPULS-LEASING Polska Sp. z o.o. (dalej: ILPOL) reklamacji w rozumieniu ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (dalej: Ustawa). W rozumieniu Ustawy za reklamacje uważa się wystąpienie skierowane do IMPULS-LEASING Polska Sp. z o.o. (dalej: ILPOL), w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ILPOL.
2. Reklamacja może być złożona w formie:
 - 1) pisemnej – osobiście w siedzibie lub jednostce ILPOL obsługującej klientów albo przesyłką pocztową adres siedziby ILPOL;
 - 2) ustnej – osobiście do protokołu w siedzibie lub jednostce ILPOL obsługującej klientów albo telefonicznie pod numerem 022 381 00 00 (wew. 8);
 - 3) elektronicznej – poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres reklamacje@impuls-leasing.pl.
3. ILPOL rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W przypadkach szczególnie skomplikowanych termin ten, po uprzednim poinformowaniu składającego reklamację o przyczynie opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określeniu przewidywanego termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, może być przedłużony do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Odpowiedź na reklamację zostanie dostarczona osobie składającej reklamację, w formie pisemnej – przesyłką pocztową lub – na wniosek tej osoby - pocztą elektroniczną poprzez wysłanie wiadomości e-mail.