







nie wykona powyższego uprawnienia, oszacowanie przedstawione przez Leasingobiorcę będzie traktowane jako Wiążące Oszacowanie. W sytuacji, gdy wysokość Roszczeń ustalona w Wiążącym Oszacowaniu będzie wyższa od kwoty już zapłaconej przez Leasingobiorcę, Leasingobiorca będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz Leasingodawcy różnicy, a w sytuacji, gdy wysokość Roszczeń oszacowana w Wiążącym Oszacowaniu będzie niższa od tej zapłaconej, odpowiednia różnica zostanie zapłacona Leasingobiorcy przez Leasingodawcę. W obu przypadkach zapłata różnicy powinna nastąpić w terminie 7 dni roboczych licząc od dnia przedstawienia Wiążącego Oszacowania. Koszty sporządzenia ewentualnego dodatkowego oszacowania, o którym mowa pierwszym zdaniu niniejszego punktu ponosić będzie ta Strona, która przedłożyła oszacowanie odbiegające w większym stopniu od wyceny zawartej w Wiążącym Oszacowaniu – a jeżeli to dodatkowe oszacowanie stało się Wiążącym Oszacowaniem – jego koszty poniesie Leasingodawca.

#### **Reklamacje**

67. Leasingobiorca ma prawo do złożenia reklamacji:
  - a) w formie pisemnej: pocztą lub kurierem na adres Leasingodawcy 02-672 Warszawa, ul. Domaniewska 44a, faxem na numer 22 331 96 72,
  - b) w formie elektronicznej na adres: [bok@psa-finance.com](mailto:bok@psa-finance.com) lub za pośrednictwem Portalu dla Klientów
  - c) ustnie: telefonicznie w Centrum Obsługi Klienta albo osobiście w siedzibie Leasingodawcy.
68. Złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące dane kontaktowe: numer umowy lub numer rejestracyjny pojazdu oraz imię i nazwisko Leasingobiorcy.
69. Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 30 dni. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w w/w terminie okres ten może ulec wydłużeniu do maksymalnie 60 dni, o czym Leasingodawca poinformuje Leasingobiorcę z odpowiednim wyprzedzeniem, wyjaśniając przyczynę opóźnienia, wskazując okoliczności, które wymagają dalszego ustalenia oraz określając przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na reklamację.
70. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej albo - za zgodą Leasingobiorcy – pocztą elektroniczną.
71. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń przez Leasingobiorcę może ułatwić i przyspieszyć rzetelne rozpatrzenie reklamacji.
72. Leasingobiorca może również złożyć wniosek o rozstrzygnięcie sporu do Rzecznika Finansowego, jako podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823 z późn. zm.). Informacje o trybie tego postępowania znajdują się na stronie internetowej Rzecznika Finansowego: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
73. Organem właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

#### **Postanowienia Końcowe**

74. Właściwym dla rozstrzygnięcia wszelkich sporów mogących wynikać w związku z zawarciem i realizacją Umowy Leasingu jest sąd powszechny, którego właściwość ustalona zostanie zgodnie z obowiązującymi przepisami.