

# VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

THE KEY TO MOBILITY

## ZASADY SKŁADANIA REKLAMACJI I ICH ROZPATRYWANIA

DATA OBOWIĄZYWANIA: OD 11.10.2015 R.

Forma złożenia reklamacji	<ul style="list-style-type: none"><li>• pisemnie na adres: Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o.o., Rondo ONZ 1,00-124 Warszawa</li><li>• telefonicznie pod nr. tel. 800 103 301, 22 528 96 28</li><li>• osobiście do protokołu w siedzibie Oddziału</li><li>• elektronicznie na adres: reklamacje@vwfs.com</li></ul>
Miejsce złożenia reklamacji	siedziba Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o.o. (Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa)
Termin rozpatrzenia reklamacji	<ul style="list-style-type: none"><li>• do 30 dni od daty otrzymania reklamacji</li><li>• w szczególnie skomplikowanych przypadkach termin odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni (o czym Klient zostanie powiadomiony)</li></ul>
Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji	na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji

W przypadku nieuwzględnienia roszczenia w trybie reklamacji, Klient będący osobą fizyczną może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie Rzecznika [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).

Mogą Państwo również wystąpić z powództwem przeciwko Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o.o. do sądu właściwego dla Warszawy-Śródmieścia albo do sądu miejsca wykonania umowy.