

Dienstenwijzer Toyota Louwman Financial Services B.V.

Wij vinden het belangrijk dat u goed inzicht heeft in wat onze dienstverlening inhoudt. In deze Dienstenwijzer informeren wij u hier graag verder over.

Wie zijn wij?

Wij zijn Toyota Louwman Financial Services B.V., een lease- en financieringsmaatschappij met meer dan zestig jaar ervaring in de financiële dienstverlening. Wij zijn onderdeel van de Louwman Groep. Onder deze groep vallen de importeurschappen van de automerken Toyota, Suzuki, Lexus en Morgan. Maar ook Welzorg, de motoren en marineproducten van het merk Suzuki en de dealerbedrijven van Louwman Retail vallen onder de Louwman Groep.

Verschillende handelsnamen

Gelet op het feit dat wij voor verschillende partijen werken, hanteren wij ook verschillende handelsnamen. U kunt Toyota Louwman Financial Services B.V. tegen komen onder de volgende handelsnamen: Toyota Financial Services, Suzuki Financial Services, Lexus Financial Services, Averus Financial Services of Financial Services Subaru. Toyota Louwman Financial Services B.V. is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 23080512.

Ons vergunningsnummer voor consumptief krediet is 12011089. Deze gegevens kunt u checken via het register op de website van de AFM: www.afm.nl.

Onze dienstverlening

Wij zijn een aanbieder van consumptief krediet, een bemiddelaar in schadeverzekeringen en een aanbieder van leaseproducten.

- **Private Lease**

Private Lease is een huurproduct waarmee u een auto voor een bepaalde tijd tegen een vast maandbedrag kunt gebruiken. U wordt geen eigenaar van de auto. Het maandbedrag is inclusief de meeste kosten zoals wegenbelasting, verzekering, onderhoud, reparatie en banden. Na afloop van het contract levert u de auto in.

Rechtstreeks of via een dealer

Voor een leaseproduct kunt u zowel rechtstreeks bij ons, als bij één van onze aangesloten dealers terecht. Uitgebreide informatie over onze producten kunt u vinden in onze brochures en/of op onze websites.

Onze kwaliteit

Toyota Louwman Financial Services B.V. is in het bezit van het Keurmerk Private Lease. Het Keurmerk Private Lease is een kwaliteitskeurmerk en staat voor veilig, verantwoord en vertrouwd leasen.

Door samen te werken met dealers die zich aan onze onderneming hebben verbonden, staan wij garant voor een betrouwbaar en verantwoord advies. Wij vinden kwaliteit en klantgerichtheid zeer belangrijk. Door permanente ondersteuning en training zorgen wij ervoor dat u juiste informatie van de dealer ontvangt.

Toyota Louwman Financial Services . Toyota Louwman Financial Services B.V. heeft zo'n honderd medewerkers in dienst. Wij vinden het belangrijk dat onze medewerkers eerlijk, zorgvuldig en klantgericht handelen, waarbij de nadruk ligt op de belangen van u als klant en onze onderneming op de lange termijn.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze dienstverlening hoge eisen stellen. Dit kan alleen met uw medewerking.

- **Juiste gegevens**

Om u een goed advies te kunnen geven, is het van belang dat wij gegevens ontvangen die juist en volledig zijn. Dit is in uw eigen belang. Mocht achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat schade op u verhaald gaat worden. Bij verzekeringskwesties kan dit zelfs betekenen dat de verzekeraar geen schadevergoeding uitkeert.

- **Wijzigingen**

Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of wanneer zich wijzigingen voordoen ten aanzien van de geleaste auto, verwachten wij dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om bijvoorbeeld te voorkomen dat grote risico's onopgemerkt blijven.

Wijzigingen kunt u doorgeven via post of per email;

Toyota Louwman Financial Services B.V.
T.a.v. Afdeling Contractbeheer
Postbus 402
4130 EK Vianen
E-mail: contractbeheer@toyotalouwmanfs.nl

- **Controle**

Wij vragen u alle stukken die u van ons ontvangt, te controleren op juistheid en eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

BKR registratie

Alle aanvragers van een Private Lease worden getoetst bij de Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR) te Tiel. Dit is nodig om u van een goed advies te voorzien en om te voorkomen dat u meer kosten krijgt dan u financieel kunt dragen. De BKR houdt gegevens bij over bestaande en afgeloste financieringen maar ook van het betalingsgedrag. Zodra een contract is afgesloten, is Toyota Louwman Financial Services B.V. verplicht de gegevens over het leasecontract en uw betalingsgedrag te melden bij de BKR. Afwijkingen in uw betalingsgedrag melden wij ook. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de website van de BKR: www.bkr.nl.

Onze beloning

De aan ons verbonden dealers kunnen u informeren over onze diensten en vervolgens het contact tot stand brengen tussen u en Toyota Louwman Financial Services B.V. Een dealer kan voor zijn diensten beloofd worden door middel van provisie.

Klachten

Wij streven naar een dienstverlening van hoge kwaliteit. Daarom horen wij het graag als u niet tevreden bent. Uw reactie geeft ons de mogelijkheid om onze dienstverlening en producten te verbeteren. Klachten kunt u mailen naar klachten@toyotalouwmanfs.nl. Ons uitgangspunt is dat u binnen 14 dagen een schriftelijke reactie van ons ontvangt. Als deze termijn niet haalbaar is, informeren wij u daar tijdig over.

Bent u van mening dat wij onvoldoende aandacht besteden aan uw klacht, dan kunt u terecht bij een onafhankelijke geschillencommissie. U kunt uw klacht binnen 12 maanden voorleggen aan de Geschillencommissie Keurmerk Private Lease. De Geschillencommissie biedt de consument één loket voor al zijn of haar klachten over Private Lease en is opgericht om de consument zo goed mogelijk van dienst te zijn bij meningsverschillen met een leasemaatschappij.

Geschillencommissie Keurmerk Private Lease

Bordewijklaan 46

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Internet www.keurmerkprivatelease.nl

U kunt er ook voor kiezen om een rechter over het geschil te laten beslissen.

Beëindiging van de relatie

Na ondertekening van een overeenkomst heeft u 14 dagen bedenktijd. Binnen deze termijn kunt u de kosteloos overeenkomst ontbinden. Dit is alleen mogelijk wanneer u het verzoek tot herroeping schriftelijk doet.

U kunt op elk moment de relatie met Toyota Louwman Financial Services B.V. beëindigen. Wel kunnen hier kosten aan verbonden zijn. Meer informatie over de geldende opzegtermijnen en procedures vindt u in de algemene voorwaarden en aanvullende algemene voorwaarden.

Toyota Louwman Financial Services kan de relatie met u beëindigen. Meer informatie over de geldende opzegtermijnen en procedures vindt u in de algemene voorwaarden en aanvullende algemene voorwaarden.

Doel en gebruik persoonsgegevens

Toyota Louwman Financial Services B.V. verwerkt de persoonsgegevens die u aan ons heeft toevertrouwd zorgvuldig.

Deze persoonsgegevens hebben wij nodig om uw aanvraag in behandeling te nemen en bij een akkoord op uw aanvraag het betreffende product/dienst aan u te kunnen leveren.

Om u goed van dienst te kunnen zijn, gebruiken wij uw persoonsgegevens ook om u nader te informeren of persoonlijk contact op te nemen.

Hierdoor kunnen wij voldoen aan de (wettelijke) verplichtingen.

Voorts kunnen wij uw persoonsgegevens gebruiken voor statische analyses en voor een wettelijke controle ter voorkoming en bestrijding van fraude.

Ook kunnen uw persoonsgegevens ten behoeve van het uitvoeren van de offerte of overeenkomst aan derden worden verstrekt, zoals dealers, importeurs, verzekeringsmaatschappijen, leveranciers en (pech)hulpdiensten. Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan nodig. Wij handelen daarbij in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving.

Contact en inzage in persoonsgegevens

Indien u de gegevens die u aan ons heeft verstrekt, wilt bekijken, wijzigen of verwijderen, of als u niet wilt dat Toyota Louwman Financial Services B.V. gebruik maakt van uw persoonlijke gegevens, verzoekt Toyota Louwman Financial Services B.V. u vriendelijk om contact met ons op te nemen.

Contactgegevens

Hieronder vindt u onze contactgegevens.

Toyota Louwman Financial Services B.V.
Lange Dreef 12
4131 NH Vianen
Postbus 402
4130 EK Vianen

Telefoon: 0347-367 800

E-mail: compliance@toyotalouwmanfs.nl

Internet: www.toyotalouwmanfs.nl

Aanvullende productinformatie vindt u op onze websites. Hier vindt u ook de algemene voorwaarden per product.

www.toyota.nl

www.suzuki.nl

www.lexus.nl

www.subaru.nl

Aan de inhoud van deze Dienstenwijzer kunnen geen rechten worden ontleend. Wijzigingen zijn voorbehouden.