

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti **Friendly Finance Slovakia s. r. o.**

so sídlom Tallerova 4, 811 02 Bratislava – Staré Mesto, IČO: 47 243 368

(ďalej iba „Spoločnosť“)

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Tento Reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva Spoločnosti a klientov pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií a sťažností týkajúcich sa kvality a správnosti Spoločnosťou poskytovaných služieb, ich registráciu a postupy riadenia.
- 1.2. Reklamačný poriadok vydáva Spoločnosť v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších právnych predpisov a zákonom 129/2010 Z.z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov.

2. Definície pojmov

- 2.1. **Spotrebiteľ** je pre účely Reklamačného poriadku fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci svojho predmetu podnikania alebo povolania(klient).
- 2.2. **Spoločnosť** je pre účely Reklamačného poriadku Friendly Finance Slovakia s.r.o. so sídlom Tallerova 4, 811 02 Bratislava – Staré Mesto, IČO 47243368.
- 2.3. **Reklamačný poriadok** je tento Reklamačný poriadok.
- 2.4. **Reklamácia** je pre účely Reklamačného poriadku uplatnenie zodpovednosti za vady poskytnutej služby (poskytnutého Úveru), t.j. preverenie kvality a správnosti Spoločnosťou poskytovaných služieb, nesúhlas Spotrebiteľa s uskutočnením jednotlivých úkonov v rámci vzájomných vzťahov, ktoré vznikli medzi Spoločnosťou a Spotrebiteľom pri poskytovaní služieb.
- 2.5. **Úver** je pre účely Reklamačného poriadku spotrebiteľský úver poskytnutý Spoločnosťou Spotrebiteľovi na základe Zmluvy o spotrebiteľskom úvere.

2.6. **Zmluva** je pre účely Reklamačného poriadku zmluva o spotrebiteľskom úvere, ktorou sa Predávajúci zaväzuje poskytnúť Spotrebiteľovi spotrebiteľský úver a Spotrebiteľ sa zaväzuje poskytnutý úver vrátiť spolu s príslušenstvom.

2.7. **Vybavenie reklamácie** je pre účely Reklamačného poriadku ukončenie reklamačného konania.

2.8. **Oprávnená osoba** je pre účely Reklamačného poriadku osoba oprávnená podať Reklamáciu, t.j. Spotrebiteľ, právny nástupca Spotrebiteľa, žiadateľ o Úver, osoba zodpovedná za splácanie Úveru popri Spotrebiteľovi v zmysle zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších právnych predpisov.

3. Povinnosti Spoločnosti

3.1. Spoločnosť je povinná:

- poskytovať služby v bežnej kvalite
- poskytovať služby za dohodnuté ceny
- správne účtovať ceny pri poskytovaní služieb
- dodržiavať zásady rovnakého zaobchádzania vo vzťahu ku všetkým Spotrebiteľom

3.2. Spoločnosť nesmie:

- upierať Spotrebiteľovi práva na služby v bežnej kvalite
- ukladať Spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu
- používať nekalé praktiky

4. Spôsob a miesto podania Reklamácie

4.1. Reklamáciu je možné podať:

- telefonicky na tel. č.: +421 2 49 206 725, veškeré takto podané reklamácie jsou zaznamenaný a archivovaný
- písomne na adrese sídla Spoločnosti: Tallerova 4, 811 02 Bratislava – Staré Mesto
- elektronickou poštou na e-mailovej adrese: reklamacie@pozickomat.sk, tieto zprávy sú uložené v obchodnom systéme a je možné ich kedykoľvek dohľadať.

5. Formálne náležitosti Reklamácie

5.1. V podaní, ktorým si Oprávnená osoba uplatňuje Reklamáciu je potrebné uviesť:

- identifikačné údaje Spotrebiteľa (meno, priezvisko, dátum narodenia alebo rodné číslo, adresa trvalého pobytu); pre urýchlenie vybavenia Reklamácie je vhodné uviesť telefónne číslo, prípadne e-mailovú adresu

- údaje o Zmluve (číslo Zmluvy, dátum uzatvorenia Zmluvy), pokud se Reklamace smlouvy týká
- presný popis napadnutého prípadu alebo situácie (vady), ktorú Oprávnená osoba reklamuje spolu s vyjadrením požiadavky na riešenie Reklamácie

5.2. Oprávnená osoba je povinná k podaniu, ktorým si uplatňuje Reklamáciu pripojiť písomnú dokumentáciu a dôkazné prostriedky, preukazujúce ňou tvrdené skutočnosti.

5.3. Ak podanie Oprávnenej osoby neobsahuje všetky údaje uvedené v bode 5.1. a nie sú k nemu pripojené dokumenty podľa bodu 5.2., ktoré sú nevyhnutné pre vybavenie Reklamácie, na toto podanie Spoločnosť vyzve Oprávnenú osobu na doplnenie údajov a/alebo dokumentov.

6. Spôsob vybavenia Reklamácie

6.1. Spoločnosť je povinná pri uplatnení reklamácie vydať Oprávnenej osobe potvrdenie. V prípade uplatnenia Reklamácie prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie Spoločnosť doručí Oprávnenej osobe potvrdenie ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

6.2. Poverený pracovník preverí riadne podanú a úplnú Reklamáciu skontrolovaním informácií a dokumentov pripojených k podaniu, ktorým sa uplatnila Reklamácia, s vlastnými dostupnými informáciami a dokumentáciou (t.j. zistí skutkový stav veci a prípadný rozpor / súlad s právnymi predpismi, vnútornými predpismi alebo zmluvnými dokumentmi) a posúdi opodstatnenosť Reklamácie.

6.3. Spoločnosť je povinná o vybavení Reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

6.4. Ak bola Reklamácia vyhodnotená ako opodstatnená, oznámenie o jej vybavení musí obsahovať aj informácie o spôsobe nápravy a odstránenia nedostatkov.

6.5. Ak bola Reklamácia vyhodnotená ako neopodstatnená, oznámenie o jej vybavení musí obsahovať aj odôvodnenie, prečo nebola Reklamácia uznaná.

6.6. Ak Oprávnená osoba uplatní reklamáciu, Spoločnosť alebo ňou poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť Oprávnenú osobu o jej právach podľa § 622 a 623

Občianskeho zákonníka na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa Reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno Reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie Reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie Reklamácie má Spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť.

6.7. Povinnosti uvedené v bodoch 6.1, 6.3., 6.6. a 7.1. sa vzťahujú aj na určenú osobu, v odôvodnených prípadoch môže reklamáciu prijatú určenou osobou alebo osobou splnomocnenou Spoločnosťou na prijatie reklamácie vybaviť Spoločnosť. Plynutie lehôt na vybavenie reklamácie tým nie je dotknuté.

7. Evidencia Reklamácií

7.1. Spoločnosť vedie evidenciu Reklamácií, a to buď v písomnej alebo elektronickej forme. Evidencia o reklámácii musí obsahovať údaje:

- dátume uplatnenia reklamácie,
- dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a
- poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Ďalej evidencia Reklamácií obsahuje meno Spotrebiteľa a jeho referenčné číslo, odkaz na jeho profil v obchodnom systéme, detail sťažnosti, dátum vyriešenia sťažnosti, popis vybavenia sťažnosti, aktuálny stav sťažnosti, prípadne dokumenty, ktorými bola sťažnosť vybavená

8. Orgán dohľadu

8.1. Orgány dohľadu, na ktorý sa klient môže obrátiť so svojim podnetom sú tieto:

- Národná banka Slovenska, IČ 30844789, so sídlom Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, www.nbs.sk
- Úrad pre ochranu osobných údajov, so sídlom Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, www.dataprotection.gov.sk

9. Mimosúdne riešenie sporov

9.1. Ak sa klient rozhodne pre mimosúdne riešenie sporu, vstúpi do tohto procesu nezávislá tretia strana. Do tohto systému mimosúdnych riešení sporov patrí:

- Spotrebiteľské rozhodcovské konanie
- mediácia
- subjekty **alternatívneho riešenia sporu**

- Spotrebiteľ si môžu svoje práva a nároky voči Friendly Finance Slovakia s.r.o. uplatňovať aj v rámci alternatívneho on-line riešenia sporu. On-line riešenie sporu zabezpečuje Európska komisia a slovenské kontaktné miesto riešenia sporov on-line (RSO). Rovnako aj nároky Friendly Finance Slovakia voči Spotrebiteľovi môžu byť uplatnené prostredníctvom európskej platformy. Sťažnosť môžete podať prostredníctvom platformy riešenia sporov on-line (RSO) na stránke <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>. EU orgán má na vybavenie sťažnosti 90 dní.

10. Záverečné ustanovenia

- 10.1. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1.11.2018
- 10.2. Tento reklamačný poriadok je k dispozícii na webovej stránke Spoločnosti www.pozickomat.sk.
- 10.3. Spoločnosť si vyhradzuje právo zmeniť tento Reklamačný poriadok v nadväznosti na zmenu príslušných právnych predpisov a na zmenu svojej obchodnej politiky. Akékoľvek zmeny Reklamačného poriadku zverejní Spoločnosť na svojej webovej stránke spolu s dátumom účinnosti týchto zmien.

V Bratislave, dňa 18.10.2018

Ivette Korandová, konateľ