

# 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 33 331 030, 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](mailto: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](http://www.nbs.sk)
- Úrad pre ochranu osobných údajov, so sídlom Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, [www.dataprotection.gov.sk](http://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](http://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