

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. Vzhľadom k tomu, že napriek neustálej snahe Spoločnosti poskytovať kvalitné a bezchybné služby a produkty, môže občas dôjsť k pochybeniu a Spoločnosť má záujem na korektnom vyriešení akýchkoľvek problémov ku spokojnosti klientov a zároveň neustále zvyšovať úroveň svojich služieb, Spoločnosť vydáva tento Reklamačný poriadok.
- 1.2. Reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva Spoločnosti a klientov pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií a sťažností týkajúcich sa kvality a správnosti Spoločnosťou poskytovaných služieb.
- 1.3. 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.

2. Definície pojmov

- 2.1. **Spotrebiteľ** je pre účely Reklamačného poriadku fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci svojho predmetu podnikania alebo povolania, a ktorá s Predávajúcim uzatvorila zmluvu o spotrebiteľskom úvere (klient).
- 2.2. **Spoločnosť** je pre účely Reklamačného poriadku právnická osoba, ktorá ponúka alebo poskytuje spotrebiteľský úver v rámci svojej podnikateľskej činnosti a má povinnosti predávajúceho v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších právnych predpisov.
- 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. Spôsob a miesto podania Reklamácie

3.1. Reklamáciu je možné podať:

- telefonicky na tel. č.: +421 249 206 725
- písomne na adrese sídla Spoločnosti: Tallerova 4, 811 02 Bratislava – Staré Mesto
- elektronickým zaslaním naskenovanej a podpísanej reklamácie do zákaznickeho profilu po prihlásení sa
- elektronickou poštou na e-mailovej adrese: reklamacie@pozickomat.sk

3.2. Telefonickú reklamáciu je Oprávnená osoba povinná zaslať aj e-mailom alebo písomne.

4. Formálne náležitosti Reklamácie

4.1. 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),
- presný popis napadnutého prípadu alebo situácie (vady), ktorú Oprávnená osoba reklamuje spolu s vyjadrením požiadavky na riešenie Reklamácie

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

- 4.3. Ak podanie Oprávnenej osoby neobsahuje všetky údaje uvedené v bode 4.1. a nie sú k nemu pripojené dokumenty podľa bodu 4.2., ktoré sú nevyhnutné pre vybavenie Reklamácie, na toto podanie Spoločnosť vyzve Oprávnenú osobu na doplnenie údajov a/alebo dokumentov.

5. Spôsob vybavenia Reklamácie

- 5.1. 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.
- 5.2. 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.
- 5.3. Spoločnosť je povinná o vybavení Reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 5.4. Ak bola Reklamácia vyhodnotená ako opodstatnená, oznámenie o jej vybavení musí obsahovať aj informácie o spôsobe nápravy a odstránenia nedostatkov.
- 5.5. Ak bola Reklamácia vyhodnotená ako neopodstatnená, oznámenie o jej vybavení musí obsahovať aj odôvodnenie, prečo nebola Reklamácia uznaná.
- 5.6. 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.

5.7. Povinnosti uvedené v bodoch 5.1, 5.3., 5.6. a 6.1. 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.

6. Evidencia a archivácia Reklamácií

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

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

6.2. Spoločnosť archivuje všetky zaevidované reklamácie po dobu piatich rokov.

7. Dohľad

7.1. Dohľad nad činnosťou Spoločnosti v rámci výkonu dohľadu nad finančným trhom vo vzťahu k poskytovaniu spotrebiteľských úverov uskutočňuje Národná banka Slovenska, so sídlom: Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

8. Záverečné ustanovenia

8.1. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 20.09.2015. Tento reklamačný poriadok nahrádza doteraz platný reklamačný poriadok.

8.2. Tento Reklamačný poriadok je k dispozícii na webovej stránke Spoločnosti www.pozickomat.sk

8.3. 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.