



Peniaze - Záložňa s.r.o.

IČO: 46 635 637, Dlhá 95C, Žilina 010 09, info@peniaze-zalozna.sk

REKLAMAČNÝ PORIADOK obchodnej spoločnosti:

Peniaze - Záložňa s.r.o.

so sídlom: Dlhá 927/95A, 010 09 Žilina

IČO: 46 635 637,

ktorá je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, Vložka č. 56499/L

(ďalej v texte ako „veriteľ“ alebo „spoločnosť“)

1. Úvodné ustanovenia a výklad pojmov

1. Obchodná spoločnosť Peniaze - Záložňa s.r.o. vydáva v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky tento reklamačný poriadok, ktorého cieľom je vymedzenie presného a zrozumiteľného postupu pri vybavovaní reklamácií zákazníkov, ktorí využili služby veriteľa (ďalej v texte ako „zákazník“). Tento reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti veriteľa a zákazníka v reklamačnom konaní (pri uplatnení reklamácie zo strany zákazníka). Veriteľ v rámci svojej podnikateľskej činnosti vykonáva činnosť záložne, pričom poskytuje zákazníkovi finančné služby spočívajúce v poskytovaní finančných prostriedkov, ktorých poskytnutie je zabezpečené záložným právom zriadeným k predmetu záložného práva (zálohu) v prospech záložne. Záložňa má vo vzťahu so zákazníkom postavenie záložného veriteľa. Záložňa poskytuje svoje služby predovšetkým prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie.
2. Na účely tohto reklamačného poriadku budú mať nižšie uvedené pojmy nasledovný význam:

Prostriedok diaľkovej komunikácie - prostriedok, ktorý bez súčasného fyzického kontaktu veriteľa ako dodávateľa a zákazníka, resp. potenciálneho zákazníka ako spotrebiteľa možno použiť pri poskytovaní finančnej služby na diaľku, najmä elektronická pošta, telefón (najmä no nie výlučne krátke textové správy SMS), fax, adresný list.

Finančná služba - poskytnutie finančných prostriedkov na základe zmluvy o poskytnutí finančných prostriedkov so zriadením záložného práva.

Zmluva o poskytnutí finančných prostriedkov so zriadením záložného práva – spotrebiteľská zmluva uzatvorená podľa § 51 v spojení s ust. 151b, ktorá sa podporne spravuje ust. § 657 a nasl. Zákona č. 40/1964 Z.z. Občiansky zákonník v znení neskorších právnych predpisov prostriedkami diaľkovej komunikácie, ktorú uzatvára záložňa a zákazník a predmetom ktorej je poskytnutie finančných prostriedkov zákazníkovi a súčasné zabezpečenie tejto pohľadávky vrátane jej príslušenstva záložným právom k zálohu. (ďalej len „zmluva o poskytnutí finančných prostriedkov“).

Reklamačné konanie - konanie, ktoré veriteľ vedie na základe uplatnenej reklamácie v súvislosti s uplatnením zodpovednosti za vady finančných služieb poskytnutých veriteľom v súvislosti so zmluvou o poskytnutí finančných prostriedkov.

Reklamácia - uplatnenie nároku zákazníka zo zodpovednosti za vady služieb poskytnutých veriteľom. Reklamáciou sa zákazník domáha uskutočnenia nápravy najmä z dôvodu, že pri poskytnutí finančnej služby zo strany veriteľa došlo k porušeniu povinností, vyplývajúcich spoločnosti zo všeobecne záväzných právnych predpisov, zmluvy o poskytnutí finančných prostriedkov, všeobecných obchodných podmienok spoločnosti (ďalej ako „VOP“), vnútorných predpisov spoločnosti alebo z dôvodu iných nesprávností, či nedostatkov pri poskytnutí finančnej služby. Podanie zákazníka adresované veriteľovi sa vždy posúdi podľa obsahu, jeho označenie nie je pre veriteľa záväzné.

Zákaznícka podpora - žiadosť o pomoc, vysvetlenie alebo informáciu a to aj v súvislosti s konkrétnym záväzkovým vzťahom medzi zákazníkom a veriteľom. Poskytnutie, resp. žiadosť o poskytnutie zákazníckej podpory nie je reklamáciou.

Zákazník - fyzická osoba, spotrebiteľ v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktorá uzatvorila zmluvný vzťah s veriteľom, na základe ktorého využila/ využíva služby veriteľa.

2. Osoba oprávnená podať reklamáciu

Reklamáciu je oprávnený podať každý zákazník. Zákazník sa môže dať v reklamačnom konaní zastúpiť treťou osobou, avšak je povinný takéto zastúpenie veriteľovi dôveryhodným spôsobom aj bez vyzvania preukázať.

3. Obsahové a formálne náležitosti reklamácie, podanie reklamácie

1. Reklamácia musí byť formulovaná určito a musí obsahovať nasledovné náležitosti:
 - identifikáciu zákazníka, uplatňujúceho reklamáciu (meno a priezvisko a zákaznícke číslo pridelené veriteľom), kontaktné údaje, na ktorých bude zákazník o spôsobe vybavenia reklamácie upovedomený; v prípade ak zákazník neuvedie v reklamácií svoje kontaktné údaje, bude o spôsobe vybavenia reklamácie upovedomený na kontaktné údaje, ktoré uviedol pri registrácii u veriteľa,
 - identifikáciu finančnej služby a konkrétnej zmluvy o poskytnutí finančných prostriedkov v súvislosti, s ktorou reklamáciu uplatňuje s uvedením označenia zmluvy o poskytnutí finančných prostriedkov, dátumu jej uzatvorenia a výšky poskytnutých finančných prostriedkov, ak reklamáciu uplatňuje vo vzťahu k viacerým zmluvám o poskytnutí finančných prostriedkov, je potrebné uviesť informácie o každej tejto zmluve,
 - podrobný popis reklamovanej skutočnosti - nedostatku (vady finančnej služby) spolu s prípadnou dokumentáciou preukazujúcou zákazníkom uvádzané skutočnosti.
2. Predmetom reklamácie môže byť námietka zákazníka k nedostatkom plnenia zo zmluvy o poskytnutí finančných prostriedkov, ak sa zákazník domnieva, že finančné služby neboli veriteľom poskytnuté riadne, prípadne ak sa zákazník domnieva, že veriteľ porušil pri poskytovaní finančnej služby svoje povinnosti, vyplývajúce mu zo všeobecne záväzného právneho predpisu alebo zo zmluvy poskytnutí finančných prostriedkov.
3. Zákazník môže podať reklamáciu písomne na adrese Dlhá 927/95A, 010 09 Žilina alebo emailom na adresu info@peniaze-zalozna.sk.
4. Ak reklamácia nemá potrebné obsahové náležitosti, vyzve veriteľ zákazníka na ich doplnenie v lehote nie kratšej ako 15 dní. Veriteľ je tiež oprávnený vyzvať zákazníka na predloženie potrebných dokladov, ktoré sú pre riadne vybavenie reklamácie potrebné. Ak zákazník na základe výzvy veriteľa reklamáciu včas nedoplní, veriteľ reklamačné konanie zastaví, o čom bude zákazník upovedomený.

5. Lehota na vybavenie reklamácie podľa článku 4. ods. 2 tohto reklamačného poriadku začína plynúť až po predložení a doplnení všetkých potrebných informácií a dokladov, vyžiadaných veriteľom, t. j. až podaním úplnej reklamácie.
6. Veriteľ zákazníkovi potvrdí prijatie reklamácie a to rovnakým spôsobom (formou), akým bola reklamácia zákazníkom u spoločnosti uplatnená, prípadne spôsobom, na ktorom sa zákazník a veriteľ osobitne dohodli. Ak je reklamácia uplatnená prostriedkami diaľkovej komunikácie, veriteľ upovedomí zákazníka o prijatí reklamácie ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, veriteľ ho doručí zákazníkovi bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Veriteľ nemusí potvrdenie o prijatí reklamácie doručovať v prípade, ak má zákazník možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

4. Lehoty na uplatnenie a vybavenie reklamácie

1. Zákazník je povinný reklamáciu uplatniť v záručnej dobe, najneskôr v lehote do 2 (slovom: dvoch) rokov odo dňa kedy mu bola finančná služba zo strany spoločnosti poskytnutá, inak spoločnosť reklamáciu odmietne.
2. Veriteľ po obdržaní reklamácie poučí zákazníka uplatňujúceho reklamáciu o jeho právach podľa platných právnych predpisov. Na základe rozhodnutia zákazníka, ktoré z týchto práv uplatňuje určí veriteľ spôsob vybavenia reklamácie, pokiaľ je to možné ihneď, v zložitejších prípadoch do 30 (slovom: tridsiatich) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Veriteľ je po určení spôsobu vybavenia reklamácie povinný vybaviť reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa prijatia úplnej reklamácie v súlade s článkom 3. ods. 5 tohto reklamačného poriadku. V tejto lehote oznámi zákazníkovi výsledok vybavenia reklamácie. Ak nebude reklamácia vybavená v lehote na tento účel určenej, má zákazník právo od zmluvy o poskytnutí finančných prostriedkov odstúpiť. To sa týka zmluvy o poskytnutí finančných prostriedkov vo vzťahu ku ktorej uplatnil predmetnú reklamáciu.

5. Spôsob vybavenia reklamácie

1. Veriteľ o výsledku vybavenia reklamácie upovedomí zákazníka takým spôsobom, akým bola reklamácia uplatnená, prípadne spôsobom, na ktorom sa veriteľ a zákazník dohodli. (napr. ak zákazník uplatnil reklamáciu písomne, bude o spôsobe vybavenia reklamácie upovedomený tiež písomne). Toto ustanovenie sa vzťahuje aj na spôsob vybavenia opakovanej reklamácie podľa ods. 2 tohto článku reklamačného poriadku.

Odmietnutie reklamácie

Veriteľ je oprávnený odmietnuť reklamáciu v prípade ak:

- bola reklamácia podaná osobou, ktorá na jej podanie nebola oprávnená v súlade s článkom 2. tohto reklamačného poriadku,
- reklamácia nebola podaná v lehote podľa článku 4. ods. 1 reklamačného poriadku,
- reklamácia je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo je v rozpore s dobrými mravmi,
- vo veci, ktorá je predmetom reklamácie už bolo právoplatne rozhodnuté súdom alebo iným príslušným orgánom, prípadne bolo vo veci začaté konanie pred súdom alebo iným príslušným orgánom.

Zastavenie reklamačného konania

Ak zákazník v súlade s článkom 3. ods. 4 tohto reklamačného poriadku reklamáciu, ktorá neobsahuje všetky potrebné náležitosti zákazník ani napriek výzve veriteľa včas nedoplní.

Vyhovenie reklamácii

Ak veriteľ reklamáciu a ňou uplatnený nárok vyhodnotí ako oprávnenú, prijme potrebné opatrenia na zabezpečenie nápravy, pričom vo vybavení reklamácie súčasne zákazníka upovedomí o opatreniach, ktoré prijal na odstránenie zistených väd poskytnutej finančnej služby.

2. Ak zákazník nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie je oprávnený podať, najneskôr však do 30 dní odo dňa kedy mu bolo doručené vybavenie pôvodnej (prvej) reklamácie, opakovanú reklamáciu. Pre vybavenie opakovanej reklamácie platia rovnaké lehoty ako pri vybavovaní prvej reklamácie. Podanie opakovanej reklamácie nemá odkladný účinok. Veriteľ je oprávnený opakovanú reklamáciu, v ktorej zákazník neuvádza žiadne nové, vo veci podstatné skutočnosti odmietnuť.
3. Ak zákazník nie je spokojný s vybavením reklamácie je oprávnený obrátiť sa s riešením svojich požiadaviek a pripomienok na príslušný súd alebo Slovenskú obchodnú inšpekciu, ktorá vykonáva dohľad nad činnosťou veriteľa. Prípadne je zákazník oprávnený využiť ďalšie prostriedky v zmysle článku 9./ VOP veriteľa.

6. Ďalšie ustanovenia

1. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša veriteľ, týmto však nie je dotknutý nárok veriteľa na náhradu škody, ktorá bola veriteľovi spôsobená uplatnením neoprávnenej reklamácie zo strany zákazníka.
2. Uplatnenie reklamácie zo strany zákazníka nemá odkladný účinok na plnenie povinností zo zmluvného vzťahu s veriteľom, a teda ho nezbavuje povinnosti riadne plniť svoje záväzky voči veriteľovi po celú dobu trvania reklamačného konania a to ani v prípade, kedy je reklamácia zákazníka oprávnená a ako taká má bezprostrednú príčinnú súvislosť s plneným záväzkom zo zmluvy o poskytnutí finančných prostriedkov.

7. Záverečné ustanovenia

1. Právne vzťahy medzi veriteľom a zákazníkom, ktoré nie sú výslovne upravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
2. Tento reklamačný poriadok je zverejnený na webovej stránke veriteľa www.peniaze-zalozna.sk.
3. Veriteľ je oprávnený v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Každú zmenu reklamačného poriadku zverejní veriteľ na svojej webovej stránke.
4. Reklamačné konanie sa vždy riadi právnymi predpismi a znením reklamačného poriadku platného a účinného v čase uplatnenia úplnej reklamácie zo strany zákazníka.
5. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť počnúc dňom 10.05.2017.