



## **Reklamačný poriadok spoločnosti**

**Home Credit Slovakia, a.s.**  
**Teplická 7434/147**  
**921 22 Piešťany**  
**(ďalej len Spoločnosť)**

### **Vymedzenie pojmov**

Reklamácia - uplatnenie zodpovednosti za vady finančnej služby (napr. vada kartovej transakcie)

Vybavenie reklamácie - ukončenie reklamačného konania písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie

Spotrebiteľ (klient) - fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorej sú poskytnuté finančné služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti prípadne potrebu právnickej osoby, resp. osoba oprávnená konať v mene takejto fyzickej alebo právnickej osoby.

Predávajúci - podnikateľ, ktorý spotrebiteľovi poskytuje finančné služby (spoločnosť).

Služba - činnosť alebo výkon, ktoré sú poskytnuté spotrebiteľovi odplatne alebo bezodplatne .

### **Práva spotrebiteľa**

Každý spotrebiteľ má právo na finančnú službu v bežnej kvalite pri splnení všetkých podmienok stanovených Spoločnosťou. Taktiež má právo na uplatnenie reklamácie a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa. Každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.

### **Povinnosti spoločnosti**

Spoločnosť je povinná:

- poskytovať služby v bežnej kvalite
- poskytovať služby za dohodnuté ceny
- správne účtovať ceny pri poskytovaní služieb
- vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania

Spoločnosť nesmie:

- spotrebiteľovi ukladať povinnosť bez právneho dôvodu
- spotrebiteľovi upierať práva
- konať v rozpore s dobrými mravmi

### **Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie**

Podanie možno uskutočniť písomne, faxom či e-mailom, adresátom podania je Spoločnosť. Podanie je potrebné doručiť Spoločnosti takto:

- písomné podanie - na adresu sídla Spoločnosti (Teplická 7434/147, 921 22 Piešťany)
- faxové podanie - na faxové číslo (+421) 33 776 7218
- e-mailové podanie - na e-mailovú adresu [posta@homecredit.sk](mailto:posta@homecredit.sk)

Reklamácie doručené iným spôsobom a na iné, ako vyššie uvedené miesta spoločnosť nemôže akceptovať.

Reklamáciu kartovej transakcie je možné uplatniť iba na prepísanom tlačive, ktoré je možné získať na webovej stránke Spoločnosti, v časti „Formuláre na stiahnutie“ [http://www.homecredit.sk/sk/pre\\_klientov/formulare\\_na\\_stiahnutie.shtml](http://www.homecredit.sk/sk/pre_klientov/formulare_na_stiahnutie.shtml) alebo na základe žiadosti adresovanej Spoločnosti, prípadne telefonicky požiadavky na kontaktnom čísle spoločnosti 0850 11 11 18.

Pri reklámii uskutočnených kartových transakcií, majú prednostnú platnosť podmienky dohodnuté v úverovej zmluve uzavretej medzi spoločnosťou a spotrebiteľom, a to pred platnosťou podmienok uvedených v tomto reklamačnom poriadku.

### **Náležitosti podania pre uplatnenie reklamácie**

Podanie musí byť dostatočne určité preto, aby bolo možné sa ním zaoberať. Podanie musí obsahovať:

- identifikáciu spotrebiteľa – v rozsahu údajov, aby bolo možné spotrebiteľa identifikovať a informovať o výsledku vybavenia reklamácie (pri kartových transakciách fyzická osoba poskytne titul, meno a priezvisko, rodné číslo, adresu trvalého pobytu oprávnenej osoby a číslo zmluvy uzatvorenej medzi spotrebiteľom a spoločnosťou, ako i kontaktné telefónne číslo, faxové číslo a elektronickú adresu, ak ich má, v prípade, že ide o právnickú osobu, názov, identifikačné číslo, ak je pridelené, adresu sídla, predmet podnikania alebo inej činnosti, adresu umiestnenia podniku alebo organizačných zložiek a adresu miesta výkonu činnosti, označenie úradného registra alebo inej úradnej evidencie, v ktorej je táto právnická osoba zapísaná, a číslo zápisu do tohto registra alebo evidencie, taktiež číslo zmluvy uzatvorenej medzi spotrebiteľom a spoločnosťou, ako i kontaktné telefónne číslo, faxové číslo a elektronickú adresu, ak ich má.
- popis reklamácie – opis udalosti, ktorú spotrebiteľ reklamuje
- druh reklamácie – podľa predtlaču príslušného tlačiva - pri kartových transakciách
- ďalšie údaje – číslo karty, dátum a čas transakcie, názov a miesto obchodníka, resp. miesto obchodnej transakcie, a to pri kartových transakciách

### **Lehoty na uplatnenie a vybavenie reklamácií**

Spoločnosť je povinná určiť spôsob vybavenia ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch 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.

Za deň prijatia reklamácie sa považuje deň poskytnutia poslednej informácie spotrebiteľom spoločnosti, ktorá súvisí s predmetom reklamácie a jej neposkytnutie neumožňuje jej vybavenie v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Na vybavovanie reklamácií a iných podaní pri platobných službách poskytovaných v menách podľa § 1 ods. 2 písm. b) alebo písm. c) zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (t.j. iných menách ako EUR) sa primerane vzťahuje odsek 6 § 89 citovaného zákona – reklamácie budú vybavované bezodkladne, pričom však celkové vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako šesť mesiacov. Spoločnosť informuje o tejto skutočnosti spotrebiteľa v rámci 30-dňovej lehoty.

Do lehoty pre vybavenie reklamácie sa nezapočíta doba odo dňa zaslania výzvy na doplnenie informácií k vybaveniu reklamácie po deň doručenia požadovaných informácií spoločnosti od spotrebiteľa.

### **Všeobecné ustanovenia**

Spoločnosť je povinná pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie spoločnosť je povinná potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi 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.

Spoločnosť je povinná viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o:

- dátume uplatnenia reklamácie,
- dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a
- poradovom čísle dokladu o uplatnení reklamácie, ako i ďalšie údaje ak to stanovuje osobitný zákon.

Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody podľa osobitného predpisu.

Ak zamestnanec Spoločnosti jedná pri vybavovaní podania s osobou odlišnou od osoby spotrebiteľa, je povinný požadovať hodnoverné preukázanie oprávnenia k zastupovaniu spotrebiteľa (napr. predložením kópie plnej moci k zastupovaniu).

Podania, ktoré nespĺňajú kritéria reklamácie nepodliehajú režimu vybavovania podľa tohto reklamačného poriadku. Za oprávnené podania sa považujú prípady, v ktorých si spotrebiteľ uplatňuje zodpovednosť spoločnosti za vady finančnej služby.

### **Účinnosť reklamačného poriadku 15.01.2012**