

REKLAMAČNÝ PORIADOK SPOLOČNOSTI PROFÍ CREDIT Slovakia, s.r.o.

Spoločnosť PROFÍ CREDIT Slovakia, s.r.o., so sídlom Pribinova 25, 824 96 Bratislava, IČO: 35 792 752, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., oddiel: Sro, vložka č. 22160/B (ďalej len „spoločnosť“) v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 129/2010 Z.z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorý upravuje vzájomné práva a povinnosti spoločnosti a klienta pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií kvality a správnosti spoločnosťou poskytovaných služieb.

Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku klienta na preverenie kvality a správnosti spoločnosťou poskytovaných služieb alebo pri nesúhlase klienta s vykonaním jednotlivých úkonov v rámci vzájomných vzťahov, ktoré vznikli medzi spoločnosťou a klientom pri poskytovaní služieb a ostatné podnety klienta v rozsahu a spôsobom podľa príslušných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.

1. Spôsob a forma podania reklamácie

Reklamáciu môže klient podať:

- písomnou formou – zaslané poštovou zásielkou na adresu: PROFÍ CREDIT Slovakia, s.r.o., Pribinova 25, 824 96 Bratislava alebo faxom na faxové číslo: +421 2 20 64 11 70
- elektronickou formou – e-mailom na e-mailovú adresu: proficredit@proficredit.sk
- osobne – na centrále spoločnosti

Pri každej prijatej reklamácií je odoslané potvrdenie o obdržaní reklamácie.

Reklamácia musí obsahovať najmä predmet reklamácie (popis situácie), identifikačné údaje klienta (meno a priezvisko, adresu, prípadne aj ďalšie kontaktné údaje) a číslo zmluvy (VS), ku ktorej sa reklamácia viaže a podpis osoby, ktorý reklamáciu podáva.

Klient je povinný priložiť k reklamácií všetky dokumenty preukazujúce jeho tvrdenia a uviesť práva, ktoré si voči spoločnosti uplatňuje. Ak sa reklamácia odvoláva na dokumenty, ktorými disponuje len klient, potom spoločnosť má právo na ich predloženie v záujme riadneho vybavenia reklamácie.

2. Oprávnenosť reklamácie

Za reklamáciu sa nepovažuje podanie (podnet) osoby, ktorá nie je oprávnená na jeho podanie podľa príslušných právnych predpisov.

Spoločnosť sa nezaoberá opätovne podanou Reklamáciou, v ktorej klient neuviedol nové skutočnosti.

Odmietnutie Reklamácie z uvedených dôvodov spoločnosť klientovi oznámi písomne alebo elektronicky.

Reklamáciu môže podať:

- Klient spoločnosti, t.j. osoba, medzi ktorou a spoločnosťou existuje zmluvný vzťah na základe uzatvorenej zmluvy o úvere, prípadne osoba, ktorá koná v ich mene na základe splnomocnenia
- Právny zástupca klienta, prípadne inej osoby v záväzkovoprávnom vzťahu so spoločnosťou (napr. spoludlžník)

3. Vybavovanie reklamácie

Spoločnosť je oprávnená vyzvať klienta na spresnenie reklamovaného nároku alebo na doplnenie dokumentov, na ktoré sa reklamácia odvoláva, ak takú dokumentáciu z povahy a okolností veci má k dispozícii len klient. Ak klient požadovaný nárok nespresní, alebo nedoloží dokumentáciu, spoločnosť bude pri vybavení reklamácie postupovať v rozsahu, aký vyplýva z reklamácie klienta, údajov a dokumentácie, ktorú má k dispozícii.

Reklamácia sa považuje za doručенú dňom prijatia e-mailu, faxu, pošty na centrálu spoločnosti.

Riadne uplatnenie reklamácie klientom nezbavuje klienta povinnosť plniť si svoje záväzky voči spoločnosti po celú dobu trvania reklamačného konania.

Spoločnosť informuje klienta o vybavení reklamácie písomne alebo elektronicky bez zbytočného odkladu na adrese klienta uvedenej v reklamáci, alebo na korešpondenčnej adrese klienta evidovanej spoločnosťou, najneskôr v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia reklamácie, v zložitých prípadoch (napr. ak vybavenie reklamácie závisí od úkonov tretej strany v prípade, že jej súčinnosť je na vybavenie reklamácie nevyhnutná) najneskôr v lehote 3 mesiacov odo dňa doručenia reklamácie. V takomto prípade spoločnosť informuje klienta v rámci 30-dňovej lehoty od doručenia reklamácie o skutočnosti, že vybavovanie reklamácie bude trvať viac ako 30 dní.

4. Nesúhlas klienta s výsledkom reklamačného konania

V prípade, ak klient nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie, má právo obrátiť písomne na spoločnosť PROFÍ CREDIT Slovakia, s.r.o. s následnou reklamáciou. Následná reklamácia nemá odkladný účinok. Pre vybavenie následnej reklamácie platia lehoty podľa predchádzajúceho bodu 3.. V prípade nesúhlasu so spôsobom vybavenia reklamácie má klient právo uplatniť svoje požiadavky na príslušnom súde, alebo sa obrátiť na orgán dohľadu nad finančným trhom, ktorým je Národná banka Slovenska..

5. Náklady na reklamáciu

Ak právny predpis nestanoví inak, vlastné náklady klienta spojené s podaním reklamácie, vrátane jej príloh, a prípadným zasílaním doplňujúcich dokumentov, znáša klient sám.

Spoločnosť znáša náklady spojené s vybavením reklamácie a zaslaním odpovede klientovi.

6. Záverečné ustanovenia

Spoločnosť je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov tento reklamačný poriadok zmeniť, alebo úplne nahradiť. Zmenu reklamačného poriadku spoločnosť zverejňuje na svojej internetovej stránke www.proficredit.sk, prípadne aj iným vhodným spôsobom. Zverejnenie spoločnosť zabezpečí najneskôr v deň účinnosti zmeny.

Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní podľa tohto reklamačného poriadku sa primerane použijú ustanovenia Zmluvy o spotrebiteľskom úvere uzavretej medzi klientom a spoločnosťou a príslušné právne predpisy.

Tento reklamačný poriadok sa stáva platným a účinným dňom 01.07.2024.