

Reklamačný poriadok spoločnosti Tatra-Leasing, s.r.o.

1. Úvodné ustanovenia a výklad pojmov

- 1.1 **Tatra-Leasing** je obchodná spoločnosť Tatra-Leasing, s.r.o., so sídlom Hodžovo nám. 3, 811 06 Bratislava, IČO: 31 326 552, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel: Sro, vložka číslo: 2992/B.
- 1.2 **Klient** je fyzická osoba – **spotrebiteľ**, ktorá uzatvorila zmluvný vzťah s Tatra-Leasing, predmetom ktorého je poskytnutie finančnej služby – spotrebiteľského úveru podľa zákona č. 129/2010 Z.z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení nezmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o spotrebiteľských úveroch“).
- 1.3 **Finančná služba** je služba poskytnutá spoločnosťou Tatra-Leasing klientovi pri poskytovaní spotrebiteľských úverov, služieb a finančných produktov poskytovaných v zmysle zákona o spotrebiteľských úveroch.
- 1.4 **Reklamačný poriadok** je tento reklamačný poriadok, ktorý vydáva spoločnosť Tatra-Leasing v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, a to najmä zákonom o spotrebiteľských úveroch a zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Tento reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti Tatra-Leasing a klienta v rámci reklamačného konania.
- 1.5 **Reklamačné konanie** je konanie, ktoré vedie Tatra-Leasing na základe uplatnenia nároku klienta na (i) preverenie správnosti a kvality finančných služieb poskytnutých spoločnosťou Tatra-Leasing v rámci vzájomných vzťahov, ktoré vznikli medzi Tatra-Leasing a klientom pri poskytovaní finančných služieb – spotrebiteľských úverov a finančných produktov poskytovaných v zmysle zákona o spotrebiteľských úveroch a (ii) pri ostatných podnetoch klienta v rozsahu a spôsobom podľa príslušných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.

2. Podmienky a spôsob prijatia reklamácie

- 2.1 Reklamácia je uplatnenie nároku klienta na preverenie správnosti a kvality finančných služieb poskytovaných spoločnosťou Tatra-Leasing a/alebo uplatnenie zodpovednosti Tatra-Leasing za vady poskytovaných finančných služieb a produktov a/alebo žiadosť o nápravu pri porušení zmluvných práv klienta alebo práv vyplývajúcich so všeobecne záväzných právnych predpisov zo strany Tatra-Leasing.
- 2.2 Reklamáciou nie je:
 - žiadosť klienta o vrátenie platby - preplatku;
 - žiadosť klienta o kópiu zmluvnej dokumentácie alebo dokladov súvisiacich so zmluvným vzťahom s klientom;
 - sťažnosť klienta na prístup jednotlivých zamestnancov;
 - podnet klienta na úpravu alebo zlepšenie služieb;
 - podnet klienta na úpravu dokumentov vydávaných a/alebo navrhovaných Tatra-Leasing pri poskytovaní finančných služieb a produktov;
 - žiadosť nesporevého informačného charakteru, ktorej predmetom nie je žiadosť o preverenie správnosti a kvality služieb poskytovaných Tatra-Leasing.
 - anonymná reklamácia.
- 2.3 Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu:
 - 2.3.1 písomne – poštovou zásielkou na adresu:
Tatra-Leasing, s.r.o.
Hodžovo nám. 3, 811 06 Bratislava,
alebo faxovou zásielkou na číslo: +421 2 5919 3048,
alebo na emailvú adresu: info@tatraleasing.sk;

2.3.2 ústne – osobne priamo v sídle Tatra-Leasing v pracovných dňoch v čase od 8,00 hod. do 16,30 hod. alebo telefonicky prostredníctvom zákazníckej linky Infoleasing 02/59195919 v pracovných dňoch v čase od 8,00 hod. do 17,00 hod.; pričom zamestnanec Tatra-Leasing prijímajúci ústne uplatnenú reklamáciu je povinný spísať záznam o reklamacii. V prípade že klient osobne prinesie písomnú reklamáciu, táto sa pripne k záznamu o reklamacii.

Tatra-Leasing, s.r.o. písomne potvrdí klientovi prevzatie reklamácie. Zároveň Tatra-Leasing, s.r.o. poučí klienta o jeho právach vyplývajúcich z vadne poskytnutej finančnej služby, resp. porušenia jeho práv vyplývajúcich zo zmluvy alebo všeobecne záväzných právnych predpisov, predovšetkým o:

- práve na náhradu potrebných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady,
- práve na náhradu škody,
- práve na odstúpenie od zmluvy v prípade, že vada poskytnutej finančnej služby je neodstrániteľná,
- skutočnosti, že poskytnutá finančná služba sa považuje za bezúročnú a bez poplatkov, pokiaľ zmluva o spotrebiteľskom úvere neobsahuje náležitosti podľa § 9 ods. 2 písm. a) až l), s), z) a aa) zákona o spotrebiteľských úveroch, alebo v zmluve o spotrebiteľskom úvere je uvedená nesprávne ročná percentuálna miera nákladov v neprospech spotrebiteľa.

2.4 V reklamacii musia byť uvedené údaje o klientovi, ktorý reklamáciu podáva, popis reklamovanej vady alebo nedostatku poskytovanej finančnej služby, resp. produktu a zároveň je klient povinný priložiť k reklamacii všetky doklady preukazujúce skutočnosti tvrdené v reklamacii (ďalej len „náležitosti reklamácie“).

2.5 V prípade, ak reklamácia neobsahuje požadované náležitosti reklamácie alebo ak je potrebné údaje uvedené v reklamacii doplniť, je Tatra-Leasing oprávnený kontaktovať klienta za účelom doplnenia chýbajúcich informácií vo forme a spôsobom podľa pokynov Tatra-Leasing.

2.6 Klient je povinný pri vybavovaní reklamácie poskytnúť Tatra-Leasing nevyhnutnú súčinnosť potrebnú na objasnenie skutočností tvrdených v reklamacii, v opačnom prípade Tatra-Leasing nie je povinný reklamáciu prijať a viesť reklamačné konanie podľa tohto reklamačného poriadku, na čo je Tatra-Leasing povinný klienta upozorniť.

2.7 Lehoty stanovené pre vybavenie reklamácie podľa tohto reklamačného poriadku začínajú účinne plynúť až dňom nasledujúcim po doplnení a/alebo preukázaní všetkých skutočností, ktoré klient v reklamacii uvádza, a ktorých preukázanie zo strany klienta je nevyhnutné pre riadne vedenie reklamačného konania.

2.8 Reklamáciu uplatnenú v súlade s týmto reklamačným poriadkom a obsahujúcu náležitosti podľa tohto reklamačného poriadku je Tatra-Leasing povinný prijať a v určených lehotách rozhodnúť o jej oprávnenosti.

2.9 Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša Tatra-Leasing. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie, vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša klient. Klient má v prípade oprávnenej reklamácie nárok na náhradu účelne vynaložených nákladov na ochranu svojich práv voči Tatra-Leasing.

2.10 Platné uplatnenie reklamácie klientom nezbavuje klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči Tatra-Leasing po celú dobu trvania reklamačného konania, a to ani v prípade, kedy je reklamácia klienta oprávnená a ako taká má bezprostrednú príčinnú súvislosť s plneným záväzkom.

2.11 Tatra-Leasing nie je povinný odpovedať klientovi alebo viesť reklamačné konanie na podnet, ktorý nie je reklamáciou podľa tohto reklamačného poriadku ako ani na opakovaný podnet klienta, pokiaľ je jeho opakované podanie zjavne neopodstatnené.

3. Lehoty na vybavenie reklamácie

- 3.1 Celkové vybavenie reklamácie, t.j. písomné vyjadrenie Tatra-Leasing k reklamácií vrátane prípadného zjednanie nápravy nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní od riadneho uplatnenia reklamácie, okrem prípadov uvedených v tomto reklamačnom poriadku.
- 3.2 V jednoduchých prípadoch vybaví Tatra-Leasing reklamáciu bez zbytočného odkladu od riadneho uplatnenia reklamácie. V zložitejších prípadoch, pri ktorých je potrebné odborné posúdenie, vybaví reklamáciu v lehote do 3 pracovných dní od riadneho uplatnenia reklamácie.
- 3.3 V odôvodnených prípadoch, najmä ak je potrebné zložité odborné posúdenie, vybaví Tatra-Leasing reklamáciu najneskôr do 30 kalendárnych dní od jej riadneho uplatnenia.
- 3.4 Tatra-Leasing poskytne klientovi v stanovenej lehote písomné vyjadrenie o spôsobe vybavenia reklamácie, ktoré doručí na adresu klienta uvedenú v reklamácií alebo na korešpondenčnú adresu oznámenú klientom a evidovanú v internom informačnom systéme Tatra-Leasing. Klientovi môže byť poskytnuté aj ústne vyjadrenie o vybavení reklamácie, pokiaľ klient písomne potvrdí, že ústne vyjadrenie považuje za postačujúce.

4. Ďalšie práva klienta

- 4.1 V prípade, ak klient nesúhlasí s výsledkom vybavenia reklamácie zo strany Tatra-Leasing, má klient možnosť predložiť svoju reklamáciu a jej vybavenie zo strany Tatra-Leasing na posúdenie Národnej banke Slovenska, na adresu: ul. Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

5. Vylúčenie zodpovednosti

- 5.1 Okrem dôvodov vylúčenia alebo obmedzenia zodpovednosti podľa Všeobecných zmluvných podmienok spoločnosti Tatra-Leasing pre príslušný produkt, Tatra-Leasing nezodpovedá za porušenie povinností pri poskytovaní svojich služieb vtedy, ak preukáže, že porušenie jej povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka alebo postupom podľa osobitného predpisu. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinností, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala.

6. Záverečné ustanovenia

- 6.1 Spoločnosť Tatra-Leasing je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu zverejní na svojej webovej stránke a určením platnosti a účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.
- 6.2 Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní podľa tohto reklamačného poriadku sa primerane použijú ustanovenia Všeobecných zmluvných podmienok Tatra-Leasing pre príslušný produkt v znení platnom a účinnom ku dňu uplatnenia reklamácie klientom.
- 6.3 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 20.08.2015.