



**TATRA
LEASING**

TATRA BANKA GROUP

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 námestie 3, 811 06 Bratislava, IČO: 31 326 552, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., 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. 312/2025 Z.z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (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. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. 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 nárokov z titulu zodpovednosti spoločnosti Tatra-Leasing za vady poskytovaných finančných služieb a produktov a/alebo žiadosť o nápravu pri porušení zmluvných práv klienta alebo práv vyplývajúcich zo všeobecne záväzných právnych predpisov zo strany Tatra-Leasing.
- 2.2 Reklamáciou nie je:
 - žiadosť klienta o vrátenie platby - preplátku;
 - 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 nespornového informačného charakteru, ktorej predmetom nie je žiadosť o preverenie správnosti a kvality služieb poskytovaných Tatra-Leasing.

2.3 Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu:

- 2.3.1 písomne – poštovou zásielkou na adresu:
Tatra-Leasing, s.r.o.
Hodžovo námestie 3, 811 06 Bratislava, alebo
na emailovú adresu: info@tatraleasing.sk;
- 2.3.2 telefonicky prostredníctvom zákazníckej linky Infoleasing 02/59195919 v pracovných dňoch v čase od 8:30 hod. do 16:30 hod. alebo
- 2.3.3 telefonicky prostredníctvom aktivovanej služby DIALOG live *1100, 0800 00 1100, +421 2 5919 5919
- 2.3.4 ústne – osobne priamo v sídle Tatra-Leasing v pracovných dňoch v čase od 8.00 – 16.30 hod. alebo
ústne – osobne na obchodných miestach Tatra-Leasing uvedených na webstránke:
Pobočky | Tatra-Leasing (tatraleasing.sk), alebo
ústne – osobne v sídle alebo na obchodných miestach Tatra banka, a.s. uvedených na webstránke: Kontakt, e-mail a číslo Tatra banky | Tatra banka.

pričom zamestnanec Tatra-Leasing prijímajúci ústne uplatnenú reklamáciu je povinný spísať záznam o reklamacii. V prípade, že klient osobne prinesie písomnú reklamáciu, táto sa pripojí 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 z dôvodov podľa § 46 ods. 1 zákona o spotrebiteľských úveroch.

- 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 skutočnosť tvrdenú 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. V prípade, ak spotrebiteľ nedoplní chýbajúce informácie, Tatra-Leasing vybaví reklamáciu so zohľadnením ich neúplnosti/nekompletnosti.
- 2.6 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.
- 2.7 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.
- 2.8 Platné uplatnenie reklamácie klientom nezaväzuje 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.
- 2.9 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 Tatra-Leasing vždy vydá klientovi potvrdenie po prijatí reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Tatra-Leasing vydá potvrdenie o prijatí reklamácie ihneď, inak najneskôr spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
- 3.2 Celkové vybavenie reklamácie, t.j. písomné vyjadrenie Tatra-Leasing k reklamácii vrátane prípadného zjednania nápravy nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní od riadneho uplatnenia reklamácie, okrem prípadov uvedených v tomto reklamačnom poriadku.
- 3.3 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.
- 3.4 V odôvodnených prípadoch, najmä ak je potrebné zložité odborné posúdenie, vybaví Tatra-Leasing reklamáciu najneskôr do 30 kalendárnych dní od jej riadneho uplatnenia.
- 3.5 Tatra-Leasing poskytne klientovi v stanovenej lehote písomné vyjadrenie o spôsobe vybavenia reklamácie, ktoré doručí na adresu klienta uvedenú v reklamácii alebo na korešpondenčnú adresu oznámenú klientom a evidovanú v internom informačnom systéme Tatra-Leasing.

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 banky 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 www.tatraleasing.sk a vo svojich obchodných priestoroch 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 1. 8. 2026.