

INTERNÝ PREDPIS Č. 7 – REKLAMAČNÝ PORIADOK

Reklamačný poriadok spoločnosti **iCollect, a.s.**, bol vypracovaný v súlade so zákonom č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov, zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, ako aj s ďalšími platnými a účinnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

1 DEFINÍCIA POUŽÍVANÝCH POJMOV

Skratka	Výklad
Dlžník	klient Spoločnosti, ktorému bol poskytnutý Úver
IS	informačný systém Spoločnosti
Late Collection	proces právneho vymáhania problémových Úverov
NoP úver	bezúčelový spotrebiteľský úver
OZ	zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
PoÚ	oddelenie poskytovania úverov
Právnik	PoÚ alebo externý poradca poverený právnou agendou
ReFi úver	konsolidačný/refinančný spotrebiteľský úver
SaVP	oddelenie správy a vymáhania pohľadávok
SEPA	single euro payments area
Soft Collection	proces skorého vymáhania problémových Úverov
Spoločnosť	iCollect, a.s.
Spotrebiteľ	klient alebo ručiteľ, prípadne ich právny nástupca a zástupca
SR	Slovenská republika
Úver	označenie pre skupinu spotrebiteľských úverov Spoločnosti poskytovaných podľa zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov v znení neskorších predpisov
Vedúci vnútornej kontroly	vedúci zamestnanec zodpovedný za výkon vnútornej kontroly
VOP	Všeobecné obchodné podmienky Spoločnosti pre poskytovanie spotrebiteľských úverov
Zmluva	Zmluva o spotrebiteľskom úvere alebo Zmluva o konsolidačnom spotrebiteľskom úvere
ZoSÚ	zákon č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov

2 ÚVODNÉ USTANOVENIA

Reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti Spoločnosti a Spotrebiteľa pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií kvality a správnosti poskytovaných služieb. Podrobnosti o spôsobe podávania a vybavovania reklamácií upraví Spoločnosť vo vnútornom predpise spoločnosti.

Reklamáciou sa rozumie

- uplatnenie nároku Spotrebiteľa na preverenie kvality a správnosti poskytovaných služieb,
- uplatnenie zodpovednosti Spoločnosti za vady služby a teda aj uplatnenie požiadavky na preverenie správnosti poskytnutej služby.

Za reklamáciu sa nepovažuje

- podanie Spotrebiteľa, ktorým sa poukazuje na iné nedostatky, ktoré nemajú kauzálny súvis so Zmluvou,
- podanie Spotrebiteľa, ktorým namieta nespokojnosť s vybavením reklamácie,
- opätovná reklamácia Spotrebiteľa bez uvedenia nových skutočností,
- podanie inej osoby ako Spotrebiteľa, ktorým uplatňuje zodpovednosť Spoločnosti za vady služby.

Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania vyhovením reklamácie v plnom rozsahu, čiastočným vyhovením reklamácie alebo jej odôvodnené zamietnutie.

3 SUBJEKTY OPRÁVNENÉ Podať REKLAMÁCIU

Reklamáciu môže podať

- Spotrebiteľ, ktorý so Spoločnosťou uzatvoril Zmluvu, prípadne jeho právny nástupca,
- ručiteľ alebo iná osoba zaviazaná zo Zmluvy,
- osoba, ktorá koná v mene vyššie uvedených osôb zo zákona, na základe rozhodnutia príslušného orgánu alebo písomného splnomocnenia.

Iné osoby, ako osoby vymenované v tomto článku Reklamačného poriadku, nie sú oprávnené podať reklamáciu v mene Spotrebiteľa. Podanie takýchto osôb, ktoré by z obsahovej stránky mohlo byť považované za reklamáciu, nie je Spoločnosť povinná vybaviť.

4 MIESTO, SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE A NÁKLADY NA REKLAMÁCIU

Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu

- osobne v sídle Spoločnosti: Zelinárska 6, 821 08 Bratislava,
- písomnou formou ako poštovú zásielku odoslanú na adresu sídla Spoločnosti: Zelinárska 6, 821 08 Bratislava,
- elektronickou formou ako prílohu na emailovú schránku Spoločnosti: reklamacie@icollect.sk.

Reklamáciu nie je možné uplatniť telefonicky.

Za dátum uplatnenia reklamácie sa považuje deň

- uvedený v potvrdení o uplatnení reklamácie v prípade jej doručenia osobne v sídle Spoločnosti,
- doručenia poštovej zásielky v prípade jej doručovania prostredníctvom poštového alebo iného doručovateľa,
- doručenia emailu spolu s jeho prílohami do elektronickej schránky Spoločnosti.

Náklady Spotrebiteľa spojené s uplatnením reklamácie, vrátane zabezpečenia a odoslania všetkých potrebných príloh a ďalších dokumentov, znáša Spotrebiteľ, pokiaľ nie je právnym predpisom upravené inak.

Spoločnosť znáša náklady spojené s interným vybavením reklamácie a zaslaním odpovede Spotrebiteľovi, pokiaľ nie je právnym predpisom upravené inak.

5 NÁLEŽITOSTI REKLAMÁCIE

Reklamácia musí obsahovať

- identifikačné údaje Spotrebiteľa,
- identifikačné údaje Zmluvy, ku ktorej sa reklamácia vzťahuje (napríklad číslo Zmluvy),
- jasný, zrozumiteľný a určitý opis reklamovaných väd služby,
- dátum spísania reklamácie,
- podpis Spotrebiteľa.

Podpis Spotrebiteľa je podstatnou náležitosťou reklamácie aj v prípade uplatnenia reklamácie elektronickou formou. Spotrebiteľ v tomto prípade uplatní reklamáciu správne tak, že svoju reklamáciu vlastnoručne podpíše, naskenuje a priloží ako prílohu emailu.

Veriteľ rozhodne o oprávnenosti reklamácie bezodkladne. V prípade, ak v reklamácií Spotrebiteľa absentujú požadované náležitosti, respektíve ak opis reklamovaných väd služieb v nej uvedený je s prihliadnutím na všetky okolnosti možné považovať za nejasný, nezrozumiteľný alebo neurčitý a reklamáciu nie je možné vybaviť bez odstránenia týchto nedostatkov, Spoločnosť má právo bezodkladne vyzvať Spotrebiteľa na odstránenie týchto nedostatkov, pričom mu zároveň určí primeranú lehotu, nie však kratšiu ako 15 kalendárnych dní.

Ak sa v reklamácií Spotrebiteľ odvoláva na prílohy, dokumenty, alebo iné podklady, ktorými disponuje len Spotrebiteľ alebo iná osoba, má Spoločnosť za účelom riadneho vybavenia reklamácie právo požiadať Spotrebiteľa o ich predloženie v primeranej lehote, nie však kratšej ako 15 kalendárnych dní. Spoločnosť je zároveň povinná Spotrebiteľa poučiť o tom, že v prípade nepredloženia oprávnených žiadaných dokumentov, sa pri vybavení reklamácie neprihliada na skutočnosti vyplývajúce z takýchto dokumentov.

Spoločnosť je napriek reklamácií Spotrebiteľa, v ktorej absentujú požadované náležitosti, respektíve napriek jej nejasnosti, nezrozumiteľnosti a neurčitosti, povinná vybaviť reklamáciu Spotrebiteľa v súlade s ustanoveniami a v lehotách uvedených v ustanoveniach ZoSÚ.

Spotrebiteľovi, ktorý uplatní reklamáciu, vydá Spoločnosť bezodkladne potvrdenie o prijatí reklamácie. Spolu s potvrdením o prijatí reklamácie sa Spotrebiteľovi vydá aj Reklamačný poriadok. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, veriteľ je povinný potvrdenie o prijatí reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bezodkladne, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o prijatí reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

6 POUČENIE PRE SPOTREBITEĽA

Bez ohľadu na práva a povinnosti Spotrebiteľa vyplývajúce zo Zmluvy, respektíve jej príloh, Spotrebiteľ má celú sadu práv a oprávnení, ktoré mu poskytuje najmä ZoSÚ, OZ a ďalšie platné a účinné právne predpisy Slovenskej republiky, ako aj primárne a sekundárne právo Európskej Únie. Týchto práv sa Spotrebiteľ nemôže vopred vzdať a žiadnym aktom Spoločnosti mu nemôže byť odopretý ich výkon.

Základným právom Spotrebiteľa je právo na finančnú službu v bežnej kvalite pri splnení všetkých podmienok stanovených Spoločnosťou a s tým súvisiace právo na uplatnenie reklamácie a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly pri porušení zákonom priznaných práv Spotrebiteľa.

Spoločnosť, ňou poverený zamestnanec alebo určená osoba poučí po prijatí reklamácie Spotrebiteľa o jeho právach vyplývajúcich z Občianskeho zákonníka (OZ).

7 POSTUP VYBAVOVANIA REKLAMÁCIE

Vybavenie reklamácie nesmie trvať viac ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; v zložitých prípadoch možno reklamáciu vybaviť najneskôr v lehote 3 mesiacov odo dňa uplatnenia reklamácie. Veriteľ je povinný informovať spotrebiteľa v rámci 30 dňovej lehoty od uplatnenia reklamácie o skutočnosti, že vybavovanie reklamácie bude trvať viac ako 30 dní. O vybavení reklamácie je veriteľ povinný písomne informovať

spotrebiteľa bezodkladne. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania vyhovením reklamácií alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie.

Pri určení dňa uplatnenia reklamácie sa vychádza z kritérií určených v článku 4 Reklamačného poriadku. Deň uplatnenia reklamácie je zároveň uvedený aj v potvrdení o prijatí reklamácie.

Spoločnosť je povinná vybaviť každú uplatnenú reklamáciu v zákonom stanovenej lehote.

Uplatnená reklamácia musí byť vybavená písomnou formou, okrem prípadov, že Spotrebiteľ výslovne požiadal o jej vybavenie inou, zaznamenateľnou formou.

Výsledok posúdenia reklamácie a jej vybavenie spolu s ďalšími náležitosťami doručí Spoločnosť Spotrebiteľovi v príslušnej forme bezodkladne po jej vybavení.

Uplatnenie reklamácie nezbujuje Spotrebiteľa povinnosti plniť si svoje záväzky voči Spoločnosti po celú dobu trvania reklamačného konania.

Ak Spotrebiteľ nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie, má právo uplatniť následnú reklamáciu v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa oznámenia výsledku pôvodnej reklamácie. Pri určení spôsobu uplatnenia následnej reklamácie nie je Spotrebiteľ viazaný spôsobom uplatnenia pôvodnej reklamácie.

Pre vybavenie následnej reklamácie platia rovnaké lehoty ako pre vybavenie reklamácie.

Následná reklamácia nemá odkladný účinok a nezbujuje Spotrebiteľa povinnosti plniť si svoje záväzky voči Spoločnosti po celú dobu trvania reklamačného konania.

V prípade, ak Spotrebiteľ nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie, prípadne následnej reklamácie, má (pozn. Spotrebiteľ) právo uplatniť svoje požiadavky na príslušnom všeobecnom súde, alebo sa s nimi obrátiť na orgán dohľadu.

Orgánom dohľadu nad dodržiavaním ustanovení zákona o spotrebiteľských úveroch je Národná banka Slovenska, kam má Spotrebiteľ právo obrátiť sa v prípade nespokojnosti s priebehom alebo s výsledkom vybavenia reklamácie.

Z dôvodu lepšieho prehľadu pre Spotrebiteľa Spoločnosť uvádza kontaktné údaje na orgán dohľadu.

Orgán dozoru	Národná banka Slovenska
Adresa	Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava
Telefonický kontakt	02/5787 1111
Fax	02/5787 1100
E-mail	info@nbs.sk
Webová stránka	https://www.nbs.sk/sk/titulna-stranka

8 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Spoločnosť je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov, prípadne v závislosti od výskytu významných skutočností a udalostí tento Reklamačný poriadok zmeniť, alebo úplne nahradiť. Zmenu Reklamačného poriadku Spoločnosť zverejňuje na svojej internetovej stránke <http://collect.sk/>, v sídle Spoločnosti a prípadne aj iným vhodným spôsobom. Zverejnenie zabezpečí Spoločnosť najneskôr v deň účinnosti zmeny.

Pre úpravu vzájomných práv a povinností Spoločnosti a Spotrebiteľa v procese reklamačného konania podľa tohto Reklamačného poriadku sa primerane použijú ustanovenia Zmluvy uzavretej medzi Spotrebiteľom a Spoločnosťou, jej príloh a príslušných právnych predpisov.

Tento interný predpis nahrádza doterajší Reklamačný poriadok s účinnosťou od 1.6.2024.