

# **SMERNICA Č. 5 - REKLAMAČNÝ PORIADOK SPOLOČNOSTI JUST Credit j.s.a.**

## **Preambula**

**Spoločnosť JUST Credit j.s.a.**

**IČO :** 52 055 809

**Sídlo :** Konventná 5, Bratislava – mestská časť Staré Mesto, 811 03

**Zápis v obchodnom registri alebo inom úradnom registri :**

Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,  
Oddiel: Sja, Vložka č.: 61/B (ďalej aj ako „Veriteľ“),

## **týmto vydáva**

v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike, najmä, nie však výlučne, v súlade s ustanoveniami 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 v súlade s ustanoveniami 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 neskorších predpisov Reklamačný poriadok za účelom úpravy postupov pri podávaní, prijímaní, evidovaní, preverovaní a vybavovaní reklamácií Klientov vyplývajúcich z reklamačného konania medzi Veriteľom a fyzickou alebo právnickou osobou, ktorej Veriteľ poskytol finančnú službu v podobe spotrebiteľského úveru (ďalej aj ako „Klient“, „finančná služba“).

## **I. Definícia pojmov**

- Reklamačné konanie je konaním, ktoré Veriteľ uskutočňuje na podklade podnetu Klienta, ktorým si tento uplatňuje svoj nárok na preverenie správnosti a kvality poskytnutých finančných služieb Veriteľom, v ktorom Veriteľ riadne a včasne posudzuje nároky Klienta z titulu uplatnenej reklamácie, vrátane vybavenia reklamácie v zákonnej lehote.
- Klientom je osoba v právnom postavení spotrebiteľa, ktorá má s Veriteľom uzatvorenú zmluvu o spotrebiteľskom úvere, prípadne inú zmluvu o poskytnutí finančných prostriedkov, pričom za Klienta je považovaná aj fyzická osoba, voči ktorej Veriteľ nadobudol pohľadávku postúpením od predchádzajúceho veriteľa Klienta.
- Reklamáciou Klienta sa má na mysli podanie Klienta adresované Veriteľovi v súlade s týmto poriadkom, ktorým sa domáha nápravy z dôvodu:
  - porušenia povinností Veriteľa pri poskytovaní finančných služieb, ktoré vyplývajú zo všeobecne záväzných právnych predpisov,
  - vykazovania iných nedostatkov pri ponúkaní alebo poskytovaní finančných služieb Veriteľom,

- nesprávneho konania alebo nečinnosti zo strany Veriteľa alebo jeho konkrétneho zamestnanca, ktorý plní úlohy na úseku poskytovania, správy a vymáhania spotrebiteľských úverov.
- Reklamácia Klienta obsahuje nasledujúce náležitosti:
  - meno, priezvisko a adresu bydliska Klienta,
  - dátum narodenia Klienta,
  - telefonický kontakt Klienta, prípadne aj e-mail Klienta,
  - popis skutočností, ktoré Klient namieta alebo postup, prípadne nekonanie Veriteľa, proti ktorému reklamácia smeruje, vrátane dôvodov reklamácie,
  - uvedenie, čoho sa Klient reklamáciou domáha,
  - súhlas so spracovaním osobných údajov v rozsahu potrebnom na zaevidovanie a riadne vybavenie reklamácie,
  - dátum a podpis Klienta.

V prípade, že podanie Klienta nebude obsahovať vyššie uvedené náležitosti, takéto podanie bude vybavené ako podanie nespĺňajúce predpoklady reklamácie v súlade s článkom III. bodom 5. Reklamačného poriadku; to neplatí, ak takéto podanie obsahuje konkrétne skutočnosti, z ktorých bude možné dostatočne konkrétne identifikovať rozhodujúce skutočnosti potrebné pre vybavenie reklamácie.

- Za reklamáciu Klienta sa nepovažuje podanie adresované veriteľovi, ktorým Klient namieta spornosť pohľadávky, ktorá je prejednávaná v civilnom sporovom konaní, exekučnom konaní, konkurznom konaní a konaní o oddĺženie, prípadne v dedičskom konaní a jeho podanie je možné považovať za procesné bránenie práv Klienta v týchto konaniach. Takéto podanie bude vybavené spôsobom ako neopodstatnená reklamácia v súlade s článkom III. bodom 5. Reklamačného poriadku.
- Za vybavenie reklamácie sa považuje postup Veriteľa, ktorým preverí a vyhodnotí všetky Klientom uvádzané skutočnosti vo vzťahu k dodržaniu všetkých zákonných povinností Veriteľa a ktorého výsledkom je zdôvodnená opodstatnenosť / neopodstatnenosť reklamácie. O vybavení reklamácie je Klient informovaný prostredníctvom oznámenia o vybavení reklamácie. Oznámenie o vybavení reklamácie je listinný alebo elektronický dokument, ktorý doručuje Veriteľ Klientovi po vybavení reklamácie.

## **II. Postup podávania reklamácie Klienta**

1. Klient je oprávnený podať reklamáciu Veriteľovi niektorým z nasledujúcich spôsobov:

- písomne, a to zaslaním reklamácie na adresu sídla Veriteľa,
- elektronicky, a to zaslaním e-mailu – reklamácie na e-mailovú adresu Veriteľa: [reklamacia@justcredit.sk](mailto:reklamacia@justcredit.sk),
- osobne, dorúčením písomnej reklamácie na adresu sídla Veriteľa počas úradných hodín zverejnených na web stránke Veriteľa – [www.justcredit.sk](http://www.justcredit.sk).

2. Klient uvedie v reklamácií právo, ktoré v dôsledku reklamovanej vady voči Veriteľovi uplatňuje, pričom s poukazom na § 18 ods. 4 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 s ohľadom na charakter poskytovaných služieb, je Klient oprávnený domáhať sa voči Veriteľovi:

a) odstránenia vady,

b) v prípade, ak ide o neodstrániteľné vady brániace riadnemu užívaniu poskytnutej služby, Klient je oprávnený požadovať, ak je to možné, poskytnutie náhradnej služby alebo právo od zmluvy odstúpiť,

c) v prípade, ak ide o iné neodstrániteľné vady, Klient je oprávnený požadovať primeranú zľavu z ceny poskytnutej služby.

3. Pri osobnom podaní reklamácie obdrží Klient od Veriteľa ihneď potvrdenie o prijatí reklamácie. Pri podaní reklamácie poštou, resp. elektronicky obdrží Klient od Veriteľa potvrdenie o prijatí reklamácie obratom poštou, resp. e-mailom; najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

4. Poučenie Klienta o jeho právach ako spotrebiteľa podľa Občianskeho zákonníka v súlade s § 18 ods. 4 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, pri uplatnení reklamácie vykoná Veriteľ vždy pri podaní konkrétnej reklamácie Klienta (osobne alebo e-mailom, eventuálne poštou), pričom obsah oprávnenia Klienta v súvislosti s podanou reklamáciou je definovaný v bode 2 tohto článku Reklamačného poriadku.

5. Veriteľ po predbežnom posúdení reklamácie Klienta vyzve Klienta na doplnenie alebo upresnenie reklamácie, ak súčasťou reklamácie Klienta nie sú všetky informácie a doklady potrebné na posúdenie a vybavenie reklamácie Klienta, pričom zároveň ak Veriteľ nemá k dispozícii vo svojom systéme potrebné údaje, je oprávnený požiadať o súčinnosť Klienta. Neposkytnutie súčinnosti Klienta nemá za následok nepokračovanie reklamačného konania na strane Veriteľa v rozsahu, v ktorom je možné posúdenie uplatneného nároku Klienta a vybavenie reklamácie na základe dostupných dokladov a informácií Veriteľa.

### **III. Postup vybavenia reklamácie Klienta**

1. Veriteľ reklamáciu Klienta vybaví v zákonnej lehote, najneskôr do tridsiatich (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie Klienta.

2. Klient, ktorý uplatnil reklamáciu, je o výsledku posúdenia reklamácie a o spôsobe jej vybavenia upovedomený písomne vo forme oznámenia o vybavení reklamácie, ktoré je Klientovi zaslané na adresu Klienta uvedenú v reklamácií, resp. na inú Veriteľovi známu korešpondenčnú adresu. Ak Klient uplatnil reklamáciu formou e-mailu, zašle Veriteľ Klientovi oznámenie o vybavení reklamácie na túto e-mailovú adresu, z ktorej Klient reklamáciu podal. Veriteľ je povinný vybaviť reklamáciu tak, aby bolo možné

oznámenie o vybavení reklamácie Klientovi doručiť najneskôr posledný deň lehoty na vybavenie reklamácie.

3. Oznámenie o vybavení reklamácie obsahuje nasledovné náležitosti:

- obchodné meno, sídlo a IČO Veriteľa,
- meno, priezvisko, adresu bydliska a dátum narodenia Klienta,
- potvrdenie o prijatí reklamácie, v prípade ak takéto potvrdenie nebolo zasielané do momentu vybavenia reklamácie,
- popis skutočností, ktoré Klient namieta alebo postup, prípadne nekonanie Veriteľa, proti ktorému reklamáciu smeroval, vrátane dôvodov reklamácie,
- vyhodnotenie reklamácie ako opodstatnenej, resp. neopodstatnenej,
- v prípade opodstatnenosti reklamácie dôvody, pre ktoré nebolo reklamácii vyhovené,
- v prípade opodstatnenosti reklamácie informácie o spôsobe nápravy, prípadne o opatreniach prijatých na odstránenie vytýkaných nedostatkov,
- informáciu o možnosti obrátiť sa na orgán dozoru: Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava,
- číselné označenie reklamácie, dátum a podpis osoby oprávnenej konať za Veriteľa vo veci reklamácie.

4. Za predpokladu, že bola reklámia Klienta vyhodnotená ako opodstatnená, oznámenie o vybavení reklamácie obsahuje aj informácie o spôsobe nápravy, prípadne o opatreniach prijatých na odstránenie vytýkaných nedostatkov.

5. V prípade, že bola reklámia vyhodnotená ako neopodstatnená alebo ako nespĺňajúca predpoklady reklamácie, oznámenie o vybavení reklamácie obsahuje dôvody, pre ktoré nebolo reklamácii vyhovené.

6. Ak Klient nie je spokojný s výsledkom vybavenia reklamácie alebo s priebehom reklamačného konania, je oprávnený vo svojej veci obrátiť sa priamo na orgán dozoru, ktorým je Národná banka Slovenska, so sídlom Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

#### **IV. Záverečné ustanovenia**

1. Pre úpravu vzájomných práv a povinností medzi Veriteľom a Klientom v reklamačnom konaní sa použijú ustanovenia reklamačného poriadku v znení platnom a účinnom ku dňu uplatnenia reklamácie.

2. Vzájomné vzťahy výslovne neupravené týmto reklamačným poriadkom medzi Veriteľom a Klientom sa riadia príslušnými ustanoveniami zmluvných dokumentov a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.

3. Spoločnosť je v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, v spojení so zákonom č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, spracúvať osobné údaje Klienta na účely vybavovania reklamácií, v rozsahu nevyhnutnom pre jej

vybavenie. Podrobné informácie o spracúvaní osobných údajov Klienta sú k dispozícii v sídle Veriteľa a na web stránke Veriteľa: [www.justcredit.sk](http://www.justcredit.sk).

4. Kontrolou dodržiavania postupov podľa tohto reklamačného poriadku v rámci Veriteľa je poverený vedúci útvaru vnútornej kontroly, ktorý rozhodne aj o prípadných dôsledkoch porušenia tohto reklamačného poriadku zo strany zamestnancov Veriteľa.

5. Týmto reklamačným poriadkom nie sú dotknuté práva a povinnosti uvedené v zmluvných dokumentoch. V prípade, ak niektoré právo alebo povinnosť je v zmluvných dokumentoch upravené odchyľne od tohto reklamačného poriadku, ustanovenie zmluvných dokumentov má prednosť pred ustanovením tohto reklamačného poriadku.

6. Veriteľ je oprávnený tento reklamačný poriadok meniť alebo dopĺňať. Aktuálne znenie reklamačného poriadku je k dispozícii v sídle Veriteľa a na web stránke Veriteľa: [www.justcredit.sk](http://www.justcredit.sk).

7. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom podpisu.

V Bratislave, 12.02.2020

**Ing. Ingrid Rampašková**  
**predsedníčka predstavenstva**  
**JUST Credit j.s.a.**