

REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE OBLASŤ SPOTREBITEĽSKÝCH ÚVEROV

SPOLOČNOSTI Intrum Slovakia s.r.o.

Spoločnosť Intrum Slovakia s.r.o., so sídlom Mýtina 48, 811 07 Bratislava, IČO : 35 831 154, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v oddieli Sro, vložka č. 26033/B (ďalej len „spoločnosť“) v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorý upravuje vzájomné práva a povinnosti spoločnosti a klienta pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií kvality a správnosti spoločnosťou poskytovaných služieb vyplývajúcich alebo súvisiacich s poskytovaním spotrebiteľských úverov.

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. PODANIE REKLAMÁCIE.

Reklamácie sú prijímané

a) písomnou formou

- zaslané poštovou zásielkou na adresu: Intrum Slovakia s.r.o., Mýtina 48, 811 07 Bratislava
- faxom na faxové číslo: +421 2 32163280
- e-mailom na e-mailovú adresu: kontakt@intrum.sk

b) telefonicky – na telefónne číslo : +421 2 32163216.

c) osobne – v sídle spoločnosti Mýtina 48, 811 07 Bratislava

Každá reklamácia musí byť po prijatí zamestnancom spoločnosti potvrdená.

Reklamácia musí obsahovať najmä predmet reklamácie (popis situácie), identifikačné údaje klienta (meno a priezvisko, adresu, prípadne aj ďalšie kontaktné údaje) a číslo zmluvy (variabilný symbol), 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 nezaobrá opätovne podanou reklamáciou, v ktorej klient neuviedol nové skutočnosti. Odmietnutie Reklamácie z uvedených dôvodov spoločnosť klientovi oznámi písomne.

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

3. VYBAVENIE 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 doručení dňom prijatia e-mailu, faxu, pošty do sídla spoločnosti a prijatia telefonického hovoru, ktorého obsahom je reklamácia.

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

Spoločnosť informuje klienta o vybavení reklamácie písomne alebo e-mailom 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.

Lehota na vybavenie reklamácie sa môže predĺžiť v závislosti od úkonov tretej strany v prípade, že jej súčinnosť je na vybavenie reklamácie nevyhnutná.

V prípade, ak klient nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie, má právo obrátiť písomne na spoločnosť s následnou reklamáciou. Následná reklamácia nemá odkladný

účinnok. Pre vybavenie následnej reklamácie platia lehoty podľa Občianskeho zákonníka. V prípade nesúhlasu so spôsobom vybavenia reklamácie má klient právo uplatniť svoje požiadavky na príslušnom súde, alebo reklamácie na finančné sprostredkovanie podľa zákona č. 747/2004 Z.z. o dohľade nad finančným trhom v Národnej banke Slovenska.

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

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

4. 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.intrum.sk, v sídle spoločnosti a 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 16.03.2016.

Posledná aktualizácia poriadku: 2/2018.


.....
Ing. Martin Musil (konateľ)


.....
Ing. Zoltán Papp (konateľ)