

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

Spoločnosť **Amico Finance, a.s.** IČO: 48 113 671 so sídlom Hurbanovo námestie 1, Bratislava 811 06, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., Oddiel Sa, Vložka číslo: 6128/B (ďalej len „Spoločnosť“) vydáva v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike, predovšetkým v súlade s ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov tento Reklamačný poriadok:

## 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Reklamačný poriadok upravuje vzťahy medzi Spoločnosťou a fyzickou osobou, ktorej Spoločnosť poskytla finančnú službu v podobe spotrebiteľského úveru (ďalej len „Klient“, „finančná služba“) vyplývajúce z reklamačného konania. Reklamačné konanie je konaním, ktoré Spoločnosť vedie na základe nároku uplatneného Klientom na preverenie správnosti a kvality finančných služieb poskytovaných Spoločnosťou (ďalej len „reklamácia“).
- 1.2 Reklamačný poriadok je Klientom k dispozícii vo všetkých prevádzkových priestoroch Spoločnosti prístupných verejnosti. Nachádza sa na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi a na internetových stránkach Spoločnosti [www.ahojisplatky.sk](http://www.ahojisplatky.sk) a [www.amico.sk](http://www.amico.sk). Reklamačný poriadok obsahuje informácie o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
- 1.3 Reklamačný poriadok oprávňuje Klienta realizovať práva jemu priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky, najmä Zákonom č. 129/2010 Z.z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, Zákonom 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.
- 1.4 Orgánom dozoru, dohľadu a kontroly je Národná banka Slovenska, so sídlom: Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

## 2. POSTUP PRIJÍMANIA A PODÁVANIA REKLAMÁCIÍ

- 2.1 Reklamáciu je Klient oprávnený podať:
- a) písomne na adrese: Amico Finance, a.s. Karpatská 15, 058 01 Poprad  
Amico Finance, a.s. Hurbanovo námestie 1, Bratislava 811 06 alebo
  - b) osobne na obchodnom mieste Spoločnosti: Amico Finance a.s., Hurbanovo námestie 1, Bratislava 811 06 alebo Amico Finance a.s., Karpatská 15, 058 01 Poprad
  - c) emailom [info@ahojisplatky.sk](mailto:info@ahojisplatky.sk) alebo [reklamacie@amico.sk](mailto:reklamacie@amico.sk)
  - d) telefonicky na telefónnych číslach: 0850 111 999, 0850 123 321
- 2.2 Z podanej reklamácie musí byť zrejmé, **kto ju podáva, akej veci sa týka a čo sa ňou sleduje**. V podanej reklamácií je potrebné opísať najmä skutočnosti presne identifikujúce reklamovanú činnosť, službu, resp. iný nedostatok finančnej služby poskytnutej zo strany Spoločnosti Klientovi. Klient je povinný predložiť spolu s podanou reklamáciou zároveň všetky doklady týkajúce sa príslušnej reklamovanej finančnej služby preukazujúce ním tvrdené skutočnosti. V prípade, že reklamácia neobsahuje požadované náležitosti, je Spoločnosť oprávnená vyzvať Klienta telefonicky alebo písomne na upresnenie reklamovaného nároku alebo na doplnenie požadovaných dokladov. V prípade, že Klient reklamovaný nárok neupresní alebo nedoloží doklady týkajúce sa príslušnej

reklamovanej finančnej služby preukazujúce ním tvrdené skutočnosti, Spoločnosť bude pri vybavovaní reklamácie vychádzať z dostupných informácií a podkladov.

2.3 V prípade osobne podanej reklamácie je Spoločnosť povinná vyhotoviť písomný záznam, v prípade ak Klient prejaví súhlas s jeho vyhotovením. V prípade telefonicky podanej reklamácie je Spoločnosť povinná vyhotoviť zvukový záznam, v prípade ak Klient prejaví súhlas s jeho vyhotovením, za predpokladu, že dôjde k overeniu totožnosti Klienta. Pri reklamáciách podaných elektronickou formou v prípadoch ak Spoločnosť nemôže overiť totožnosť Klienta, pisateľovi podania poskytne Spoločnosť elektronickou formou odpoveď v podobe všeobecnej informácie o spotrebiteľskom úvere a reklamáciu vybaví písomnou formou, tak aby bola zabezpečená ochrana osobných údajov Klienta.

### **3. LEHOTY NA PODANIE A VYBAVENIE REKLAMÁCIÍ, PRÁVA KLIENTA**

3.1 Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu voči Spoločnosti spôsobom uvedeným v článku 2.1 tohto reklamačného poriadku s náležitosťami podľa článku 2.2 tohto reklamačného poriadku bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedel o skutočnosti zakladajúcej jeho nárok na jej uplatnenie.

3.2 Po uplatnení reklamácie zo strany Klienta je Spoločnosť povinná poučiť Klienta o jeho nasledujúcich právach:

a) Klient má právo, aby bola jeho reklamácia vybavená niektorým zo spôsobov ustanoveným zákonom, a to v 30 dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia. Za zákonné vybavenie reklamácie sa považuje:

- bezodkladné riadne poskytnutie služby (t.j. poskytnutie služby v súlade s príslušnými právnymi predpismi),
- dohoda o zrušení poskytnutej služby a vyporiadanie všetkých záväzkov,
- poskytnutie primeranej kompenzácie zo strany Spoločnosť za vadné poskytnutie služby,
- odôvodnené zamietnutie.

b) Klient má právo požadovať od Spoločnosti, aby Spoločnosť:

- poskytovala služby v bežnej kvalite,
- poskytovala služby za dohodnuté ceny,
- správne účtovala ceny pri poskytovaní služieb,
- vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavala zásadu rovnakého zaobchádzania,
- neukladala spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu,
- neupierala spotrebiteľovi jeho práva,
- nekonala v rozpore s dobrými mravmi.

c) Klient má právo určiť spôsob vybavenia reklamácie, najmä právo požadovať, aby:

- bola služba poskytovaná zo strany Spoločnosti poskytnutá v súlade so Zákonom č. 129/2010 Z.z., ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
- bolo pochybenie pri poskytovaní služby zo strany Spoločnosť bezodkladne odstránené,
- boli nesprávne vyrubené poplatky alebo iné odplatné plnenia primeraným spôsobom vykompenzované,
- bola poskytnutá Klientovi primeraná kompenzácia zo strany Spoločnosť za vadné poskytnutie služby.

d) Klient má právo požadovať, aby Spoločnosť na základe rozhodnutia Klienta podľa písm. c) tohto bodu určila spôsobom vybavenie reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý zhodnotenie stavu poskytnutej služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia.

e) Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo Klienta na náhradu škody podľa osobitného predpisu (Občiansky zákonník).

3.3 Spoločnosť je povinná pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Spoločnosť je povinná potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Klientovi ihneď. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu,

najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Klient má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

3.4 O vybavení reklamácie rozhodne Spoločnosť bezodkladne a o výsledku reklamácie bude Klient informovaný bez zbytočného odkladu písomne najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Klient právo odstúpiť od zmluvy o spotrebiteľskom úvere.

3.5 Ak Klient nesúhlasí s výsledkom vybavenia Reklamácie, je oprávnený uplatniť voči Spoločnosti ďalšiu Reklamáciu, a to najneskôr do 30 dní od oznámenia výsledku Reklamácie. Pre ďalšiu Reklamáciu podľa predchádzajúcej vety platia ustanovenia tohto Reklamačného poriadku, s výnimkou možnosti jej preskúmania ďalšou Reklamáciou voči Spoločnosti.

3.6 Platné uplatnenie reklamácie Klientom nezbavuje Klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči Spoločnosti po celú dobu trvania reklamačného konania.

#### **4. NÁKLADY SPOJENÉ S VYBAVOVANÍM REKLAMÁCIÍ**

4.1 Pokiaľ nie je v tomto reklamačnom poriadku stanovené inak, náklady spojené s vybavovaním reklamácie, bez ohľadu na to, či je reklamácia oprávnená alebo nie, uhradza Spoločnosť.

#### **5. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

5.1 Ak sa Klient domnieva, že Spoločnosť porušila všeobecne záväzné právne predpisy, je oprávnený obrátiť sa na (a) Národnú banku Slovenska, (b) iné orgány dozoru.

5.2 Spoločnosť je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu Spoločnosť zverejní vo svojich obchodných priestoroch a webovom sídle Spoločnosť [www.amico.sk](http://www.amico.sk) a [www.ahojsplatky.sk](http://www.ahojsplatky.sk) s určením účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.

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

5.4 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť **01.11.2018**