



## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### VÚB Operating Leasing, a.s.

**VÚB Operating Leasing, a.s.** so sídlom Mlynské nivy 1, 820 05 Bratislava –mestská časť Ružinov, Slovenská republika, IČO: 54 108 128, IČ DPH: SK2121575269, DIČ: 2121575269, zapísaný v Obchodného registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 7300/B (ďalej len „**VÚB Operating Leasing**“), 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. Účel

- 1.1 Reklamačný poriadok upravuje vzťahy medzi spoločnosťou VÚB Operating Leasing a fyzickou osobou, ktorej VÚB Operating Leasing poskytol službu (ďalej len „**Klient**“) vyplývajúce z reklamačného konania. Reklamačné konanie je konaním, ktoré VÚB Operating Leasing vedie na základe uplatnenia nároku Klienta na preverenie správnosti a kvality finančných služieb poskytovaných spoločnosťou VÚB Operating Leasing, najmä v prípade ak sa Klient domáha nápravy nesprávne vykonanej alebo nevykonanej služby (ďalej len „**reklamácia**“).
- 1.2 Reklamačný poriadok je Klientom k dispozícii v prevádzkových priestoroch VÚB Operating Leasing a na internetovej stránke VÚB Operating Leasing [www.vubol.sk](http://www.vubol.sk).
- 1.3 Reklamačný poriadok oprávňuje Klienta realizovať práva jemu priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky, najmä 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 Slovenská obchodná inšpekcia - Slovenská obchodná inšpekcia, info@soi.sk P. O. BOX 29, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava

#### 2. Postup prijímania a podávania reklamácií

- 2.1 Reklamáciu je Klient oprávnený podať:
  - a) písomne alebo osobne na adrese: **VÚB Operating Leasing, a.s.** Mlynské nivy 1, 820 05 Bratislava.
- 2.2 Z podanej reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva, akej veci sa týka a čo sa ňou sleduje. V podanej reklamáci je potrebné opísať najmä skutočnosti presne identifikujúce reklamovanú činnosť, službu, resp. iný nedostatok služby poskytnutej zo strany VÚB Operating Leasing 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 VÚB Operating Leasing oprávnený vyzvať Klienta telefonicky alebo písomne na upresnenie reklamovaného nároku alebo na doplnenie požadovaných dokladov. V prípade, že Klient reklamovaný nárok nespresní alebo nedoloží VÚB Operating Leasing požadované doklady, VÚB Operating Leasing bude pri vybavovaní reklamácie vychádzať z dostupných informácií a podkladov.
- 2.3 V prípade osobne podanej reklamácie je VÚB Operating Leasing povinný vyhotoviť písomný záznam, v prípade ak Klient prejaví súhlas s jeho vyhotovením. Pri reklamáciách podaných elektronickou formou v prípadoch ak VÚB Operating Leasing nemôže overiť totožnosť Klienta, pisateľovi podania poskytne VÚB Operating Leasing elektronickou formou odpoveď v podobe všeobecnej informácie službe 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 VÚB Operating Leasing spôsobom uvedeným v bode 2.1 s náležitosťami podľa bodu 2.2 bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedel o skutočnosti zakladajúcej jeho nárok na jej vybavenie.
- 3.2 Po uplatnení reklamácie zo strany Klienta je VÚB Operating Leasing povinný poučiť Klienta o jeho nasledujúcich právach:
- Klient má právo, aby bola jeho reklamácie vybavená niektorým zo spôsobov ustanoveným zákonom a to najneskôr 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 VÚB Operating Leasing za vadné poskytnutie služby,
    - odôvodnené zamietnutie;
  - Klient má právo požadovať od VÚB Operating Leasing, aby VÚB Operating Leasing:
    - poskytoval služby v bežnej kvalite,
    - poskytoval služby za dohodnuté ceny,
    - správne účtoval ceny pri poskytovaní služieb,
    - vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiaval zásadu rovnakého zaobchádzania,
    - neukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu,
    - neupieral spotrebiteľovi jeho práva,
    - nekonal v rozpore s dobrými mravmi;
  - Klient má právo určiť spôsob vybavenia reklamácie, najmä má právo požadovať, aby:
    - bola služba poskytovaná zo strany VÚB Operating Leasing poskytnutá v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi,
    - bolo pochybenie pri poskytovaní služby zo strany VÚB Operating Leasing bezodkladne odstránené,
    - boli nesprávne vyrubené poplatky alebo iné odplatné plnenia primeraným spôsobom vykompenzované,
    - bola poskytnutá Klientovi primeraná kompenzácia zo strany VÚB Operating Leasing za vadné poskytnutie služby,
  - Klient má právo požadovať, aby VÚB Leasing na základe rozhodnutia Klienta podľa pís. c) tohto bodu určil spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní do dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý zhodnotenie stavu poskytnutej finančnej služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia;
  - vybavením reklamácie nie je dotknuté právo Klienta na náhradu škody podľa osobitného predpisu (Občiansky zákonník).
- 3.3 VÚB Operating Leasing je povinný pri uplatnení reklamácie vydať Klientovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie VÚB Operating Leasing je povinný 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 VÚB Operating Leasing bezodkladne a o výsledku reklamácie bude Klient informovaný bez zbytočného odkladu písomne najneskôr v lehote 30 dní odo dňa podania reklamácie.
- 3.5 Platné uplatnenie reklamácie Klientom nezbavuje Klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči VÚB Operating Leasing po celú dobu trvania reklamačného konania.

### **4 Náklady spojené s vybavovaním reklamácií**

- 4.1 Náklady spojené s vybavovaním reklamácie, bez ohľadu na to, či je reklamácia oprávnená alebo nie, uhrádza VÚB Operating Leasing.
- 4.2 Náklady spojené s prípravou a podaním reklamácie znáša Klient samostatne.



**5 Záverečné ustanovenia**

- 5.1 VÚB Operating Leasing je oprávnený v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu VÚB Operating Leasing zverejní vo svojich obchodných priestoroch a webovom sídle VÚB Operating Leasing [www.vubol.sk](http://www.vubol.sk) s určením účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.
- 5.2 Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní sa použijú ustanovenia reklamačného poriadku v znení platnom a účinnom ku dňu uplatnenie reklamácie Klientom.
- 5.3 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 01.01.2022.