

REKLAMAČNÝ PORIADOK

VÚB Leasing, a. s.

VÚB Leasing, a. s. so sídlom Mlynské nivy 1, 820 05 Bratislava 25, Slovenská republika, IČO: 31318045, IČ DPH: SK2020369626, DIČ: 2020369626, zapísaný v Obchodného registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 313/B, (ďalej len „**VÚB 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 Leasing a fyzickou osobou, ktorej VÚB Leasing poskytol finančnú službu (ďalej len „**Klient**“) vyplývajúce z reklamačného konania. Reklamačné konanie je konaním, ktoré VÚB Leasing vedie na základe uplatnenia nároku Klienta na preverenie správnosti a kvality finančných služieb poskytovaných spoločnosťou VÚB 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 vo všetkých prevádzkových priestoroch VÚB Leasing prístupných verejnosti a na internetovej stránke VÚB Leasing www.vubleasing.sk.
- 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 a 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 a zákonom č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 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:
 - pre produkty QuatroCar a Triangel - 29. augusta 3, P.O.BOX 87, 058 01 Poprad
 - pre ostatné produkty - Mlynské nivy 1, P.O.Box 5, 820 05 Bratislava 25
 - b) osobne na obchodných miestach VÚB Leasing:
 - Karadžičova 8, Bratislava
 - Dolné Bašty 2, 917 68 Trnava
 - Štefánikova 44, 949 31 Nitra
 - Legionárska ulica 7158/5, 911 01 Trenčín
 - Na bráne 1, 010 43 Žilina
 - Námestie slobody 1, 975 55 Banská Bystrica
 - Námestie SNP 13, 960 94 Zvolen
 - Nám. Matice slovenskej 21, 965 01 Žiar nad Hronom
 - Štúrova 27/A, 040 01 Košice
 - Námestie slobody 3, 071 01 Michalovce
 - 29. Augusta 3, 058 01 Poprad
 - Mnoheľova 2832/9, 058 17 Poprad

- Masarykova 13, 080 01 Prešov

c) telefonicky na telefónnom čísle:

0850 123 789

d) prostredníctvom oficiálnej webovej stránky spoločnosti VÚB Leasing: **www.vubleasing.sk**.

2.2 Z podanej reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva, akej veci sa týka a čo sa ňou sleduje. V podanej reklámii je potrebné opísať najmä skutočnosti presne identifikujúce reklamovanú činnosť, službu, resp. iný nedostatok finančnej služby poskytnutej zo strany VÚB 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 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 Leasing požadované doklady, VÚB Leasing bude pri vybavovaní reklamácie vychádzať z dostupných informácií a podkladov.

2.3 V prípade osobne podanej reklamácie je VÚB Leasing povinný vyhotoviť písomný záznam, v prípade ak Klient prejaví súhlas s jeho vyhotovením. V prípade telefonicky podanej reklamácie je VÚB Leasing povinný vyhotoviť zvukový záznam, v prípade ak Klient prejaví súhlas s jeho vyhotovením, za predpokladu, že dôjde k overeniu totožnosti Klienta prostredníctvom bezpečnostných prvkov. Pri reklamáciách podaných elektronickou formou v prípadoch ak VÚB Leasing nemôže overiť totožnosť Klienta, pisateľovi podania poskytne VÚB Leasing 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 VÚB 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 Leasing povinný poučiť Klienta o jeho nasledujúcich právach:

a) 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 Leasing za vadné poskytnutie služby,
- odôvodnené zamietnutie;

b) Klient má právo požadovať od VÚB Leasing, aby VÚB 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;

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

- bola služba poskytovaná zo strany VÚB Leasing poskytnutá v súlade so zákonom 129/2010 Z.z. ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
- bolo pochybenie pri poskytovaní služby zo strany VÚB Leasing bezodkladne odstránené,

- boli nesprávne vyrubené poplatky alebo iné odplatné plnenia primeraným spôsobom vykompenzované,
 - bola poskytnutá Klientovi primeraná kompenzácia zo strany VÚB Leasing za vadné poskytnutie služby,
- d) 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 zložité zhodnotenie stavu poskytnutej finančnej 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 VÚB Leasing je povinný pri uplatnení reklamácie vydať Klientovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie VÚB 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 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 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 Leasing.

4.2 Náklady spojené s prípravou a podaním reklamácie znáša Klient samostatne.

5 Postup pri podávaní sťažností na vykonávanie finančného sprostredkovania

5.1 Na postup pri vykonávaní finančného sprostredkovania, ktorý je v rozpore s príslušnými právnymi predpismi je možné podať sťažnosť adresovanú finančnému agentovi a/alebo VÚB Leasing ako finančnej inštitúcii rovnakým spôsobom ako je uvedené vyššie pre reklamácie. Písomnú sťažnosť je možné poslať aj na orgán dohľadu v zmysle zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

5.2 Finančná inštitúcia a finančný agent sú povinní vybaviť sťažnosť a prijať opatrenia na vybavenie sťažnosti do 30 dní odo dňa jej doručenia a v tejto lehote sú povinní písomne upovedomiť Klienta o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti. V odôvodnených prípadoch môže finančná inštitúcia a finančný agent lehotu podľa prvej vety predĺžiť najviac na 60 dní odo dňa doručenia sťažnosti, pričom musí sťažovateľovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty na 60 dní, a to do 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti.

6 Záverečné ustanovenia

6.1 VÚB Leasing je oprávnený v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu VÚB Leasing zverejní vo svojich obchodných priestoroch a webovom sídle VÚB Leasing www.vubleasing.sk s určením účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.

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

6.3 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 01.08.2019.