

REKLAMAČNÝ PORIADOK ESSOX FINANCE, s.r.o.

Spoločnosť ESSOX FINANCE, s.r.o., so sídlom: Karadžičova 16, Bratislava 821 08, IČO: 35 846 968, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 27698/B, tel. 02/49229650, e-mail: zakaznik@essoxfin.sk.

(ďalej len „Spoločnosť“)

vydáva v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike a predovšetkým 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 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, a zákona č. 186/2009 Z.z. Zákon o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov, tento reklamačný poriadok ESSOX FINANCE, s.r.o.

(ďalej len „reklamačný poriadok“).

1. Účel

- 1.1. Reklamačný poriadok upravuje vzťahy medzi Spoločnosťou a klientom vyplývajúce z reklamačného konania. Reklamačné konanie je pri zmluvnom vzťahu vzniknutom na základe poskytnutia finančného leasingu alebo úveru konaním, ktoré vedie Spoločnosť na základe uplatnenia nároku klienta na preverenie správnosti, kvality finančných produktov a finančných služieb poskytovaných Spoločnosťou. Reklamačné konanie je pri zmluvnom vzťahu vzniknutom na základe poskytnutia spotrebiteľského úveru, spotrebného úveru alebo splátkového predaja konaním, ktoré vedie Spoločnosť na základe uplatnenia nároku klienta na preverenie správnosti, kvality služieb a uplatňovanie vád služieb poskytovaných Spoločnosťou (ďalej len „reklamácia“).
- 1.2. Postup pri podávaní a vybavovaní sťažnosti na vykonávanie finančného sprostredkovania v zmysle zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov je totožný ako v prípade riešenia reklamácií. V prípade ak klient nesúhlasí s výsledkom vybavenia sťažnosti má možnosť sa obrátiť aj na mimosúdne riešenie sporu v zmysle zákona č. 335/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov rovnako môže požiadať aj návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa bodu VI
- 1.3. Reklamačný poriadok je k dispozícii vo všetkých prevádzkových priestoroch Spoločnosti prístupných verejnosti a na internetovej stránke Spoločnosti www.essoxfin.sk.

2. Zásady prijímania reklamácií

- 2.1. Reklamácie môžu byť podané:
 - písomne na adrese: ESSOX FINANCE, s.r.o., Karadžičova 16, 821 08 Bratislava,
 - telefonicky na tel. čísle: 02/49229650,
 - elektronicky na e-mailovú adresu: staznosti@essoxfin.sk.
- 2.2. Z reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva a čo je predmetom jej obsahu. Reklamácia by mala obsahovať najmä:
 - meno, priezvisko, adresu a podpis klienta - fyzickej osoby alebo obchodné meno, sídlo klienta - právnickej osoby a podpis osoby oprávnenej konať za právnickú osobu vo veciach, ktorej sa reklamácia týka, číslo predmetnej zmluvy uzatvorenej medzi Spoločnosťou a klientom;
 - samotný predmet reklamácie;
 - čoho sa klient domáha;
 - doklady dokumentujúce tvrdenie klienta. Klient je povinný predložiť k reklamácií všetky doklady týkajúce sa príslušného obchodu alebo služieb preukazujúce skutočnosti ním tvrdené;
 - identifikácia osôb, na ktoré bola sťažnosť podaná

V prípade, že reklamácia neobsahuje požadované náležitosti, bude sa Spoločnosť reklamáciou zaoberať a je oprávnená vyzvať klienta telefonicky alebo písomne, aby v stanovenej lehote doplnil alebo spresnil svoj reklamovaný nárok alebo na doplnil požadované doklady. Spoločnosť vybaví reklamáciu aj v prípade, ak reklamácia klienta neobsahuje všetky náležitosti reklamácie, avšak z obsahu podania je zrejmé, čoho sa klient domáha.

2.3. V prípade ústnej, resp. telefonickej reklamácie bude vyhotovený záznam. Pri reklamáciách podaných elektronicky, kedy nemôže Spoločnosť overiť totožnosť klienta, vybaví takéto podanie poskytnutím informácie, ktorá nebude obsahovať konkrétne informácie týkajúce sa obchodného vzťahu medzi klientom a Spoločnosťou, resp. pokiaľ Spoločnosť uzná za vhodné, vybaví podanie písomnou formou, a to zaslaním odpovede na korešpondenčnú adresu klienta.

2.4. Za reklamáciu sa nepovažuje:

- a. žiadosť klienta o identifikáciu splátky alebo identifikáciu príkazcu splátky, resp. vkladateľa na účet Spoločnosti;
- b. žiadosť o vrátenie splátky prípadne jej časti;
- c. žiadosť o kópiu potvrdenia o úhrade splátky;
- d. podnet klienta na zlepšenie služieb Spoločnosti, na úpravu vydávaných dokumentov;
- e. žiadosť informačného charakteru, ktorej predmetom nie je žiadosť o preverenie správnosti a kvality služieb, poskytovaných Spoločnosťou;
- f. vyžiadanie potvrdenia o pripísaní splátky na účet Spoločnosti na žiadosť klienta
- g. výška zmluvnej pokuty a poplatkov, ktoré sú jasne definované vo všeobecných zmluvných podmienkach a sadzobníku poplatkov, ktoré robia neoddeliteľnú súčasť zmluvy o spotrebiteľskom úvere v prípade spotrebiteľa alebo zmluvy o spotrebnom úvere a zmluvy o finančnom leasingu pre podnikateľa
- h. vady na predmetoch financovania (klient si uplatňuje svoje nároky z vád tovaru prostredníctvom reklamačného konania u predajcu tovaru/služieb)

2.5. Spoločnosť pri prijatí reklamácie potvrdí bez zbytočného odkladu klientovi prebratie reklamácie a poučí klienta o jeho právach, a to:

- a) klient má právo na vybavenie reklamácie v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a týmto reklamačným poriadkom, najmä
 - právo požadovať riadne poskytnutie služby, v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi,
 - právo požadovať, aby v prípade vadne poskytnutej služby bola vada bezplatne, včas a riadne odstránená,
 - právo požadovať zrušenie poskytnutej služby, zrušenie nesprávne účtovaných poplatkov či iných plnení, a vysporiadanie všetkých záväzkov,
 - právo požadovať zľavu z ceny služby za vadne poskytnutú službu.
- b) klient má právo požadovať, aby spoločnosť
 - poskytovala služby v bežnej kvalite, resp. za dohodnuté ceny,
 - konala vo vzťahu ku klientovi v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- c) klient má právo rozhodnúť, ktoré z práv uvedených v písm. (a), (b) vyššie uplatňuje.

3. Lehoty na podanie reklamácií

3.1. Klient je povinný uplatniť reklamáciu voči Spoločnosti spôsobom uvedeným v bode 2.1. bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia tejto skutočnosti najneskôr však v lehote do dvoch rokov od do dňa poskytnutia služby, ktorá je predmetom reklamácie.

3.2. Platné uplatnenie reklamácie klientom nezbučuje klienta povinnosti plniť všetky svoje záväzky voči Spoločnosti po celú dobu trvania reklamačného konania, a to ani v prípade, keď je reklamácia klienta oprávnená a ako taká má bezprostrednú príčinnú súvislosť s plneným záväzkom.

4. Lehoty na vybavenie reklamácií

- 4.1** V prípade reklamácie uplatnenej Spotrebiteľom a na základe rozhodnutia klienta, ktoré z práv uvedených v ods. 2.5 tohto reklamačného poriadku uplatňuje, Spoločnosť rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. V odôvodnených prípadoch, najmä pri potrebe odborného posúdenia reklamovanej vady, Spoločnosť rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie uplatnenej Spotrebiteľom najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 4.2** V prípade reklamácie uplatnenej fyzickými osobami - podnikateľmi a právnickými osobami, Spoločnosť rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 4.3** Spoločnosť odošle klientovi Oznámenie o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; toto oznámenie bude klientovi zaslané písomne; písomná forma je zachovaná, ak je oznámenie o vybavení reklamácie uskutočnené elektronicky, v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 4.4** Ak klient nesúhlasí s výsledkom vybavenia reklamácie, je oprávnený uplatniť voči spoločnosti ďalšiu reklamáciu. Pre ďalšiu reklamáciu podľa predchádzajúcej vety platia ustanovenia tohto reklamačného poriadku, s výnimkou možnosti jej preskúmania ďalšou reklamáciou.
- 4.5** Ak klient nesúhlasí s vybavením reklamácie, je oprávnený uplatniť svoje nároky súdnou cestou. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo klienta na náhradu škody podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.

5. Náklady spojené s vybavovaním reklamácií

- 5.1** Náklady spojené s vybavovaním reklamácie uplatnenej Spotrebiteľom, bez ohľadu na to, či je reklamácia oprávnená alebo nie, uhrádza Spoločnosť.

6. Alternatívne riešenie sporov

- 6.1** Klient – Spotrebiteľ, ktorý sa domnieva, že Spoločnosť pri poskytovaní služieb poškodila jeho záujmy a neuskutočnila nápravu na základe jeho sťažnosti / reklamácie je v prípade nespokojnosti s priebehom a výsledkom reklamačného konania oprávnený obrátiť sa so žiadosťou o riešenie sporu na Inštitút alternatívneho riešenia sporov zriadený pri Slovenskej bankovej asociácii (bližšie informácie sú k dispozícii na webovej stránke www.institutars.sk).

7. Orgán dohľadu

- 7.1.** Orgánom dohľadu nad dodržiavaním ustanovení zákona o spotrebiteľských úveroch a zákona o finančnom sprostredkovaní, je Národná banka Slovenska, kam má spotrebiteľ právo sa v prípade nespokojnosti s priebehom alebo výsledkom vybavenia reklamácie/sťažnosti obrátiť na adresu Národná banka Slovenska, ul. Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

8. Záverečné ustanovenia

- 8.1.** 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 s určením účinnosti nového znenia reklamačného poriadku ako i na oficiálnej webovej stránky Spoločnosti www.essoxfn.sk.
- 8.2.** Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 28.3.2024.