

REKLAMAČNÝ PORIADOK PSA FINANCE SLOVAKIA, s.r.o.

Spoločnosť PSA FINANCE SLOVAKIA, s.r.o., so sídlom: Prievozská ulica 4/C, Bratislava 821 09, korešpondenčná adresa: Karadžičova 16, 821 08 Bratislava, IČO: 35 846 968, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 27698/B, tel. 02/49229650, e-mail: zakaznik@psaf.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 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 tento reklamačný poriadok PSA FINANCE SLOVAKIA, s.r.o. (ďalej len „reklamačný poriadok“).

I. 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 produktov a služieb a uplatňovanie vád tovaru alebo služieb poskytovaných Spoločnosťou. Reklamačné konanie je pri je pri zmluvnom vzťahu vzniknutom na základe poskytnutia 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. Reklamačný poriadok je k dispozícii vo všetkých prevádzkových priestoroch Spoločnosti prístupných verejnosti a na internetovej stránke Spoločnosti www.peugeot.sk a www.citroen.sk.

II. Zásady prijímania reklamácií

2.1. Reklamácie môžu byť podané:

- písomne na adrese: PSA FINANCE SLOVAKIA, s.r.o., Karadžičova 16, 821 08 Bratislava)

- telefonicky: tel. č. 02/68207888 (zmluvy financované do 01.09.2016),

tel. č. 02/49229650 (zmluvy financované po 01.09.2016),

-osobne na ktoromkoľvek obchodnom mieste Spoločnosti alebo prostredníctvom oficiálnej webovej stránky Spoločnosti www.peugeot.sk a www.citroen.sk.

2.2. Z reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva a čo je predmetom jej obsahu. Reklamácia by mala obsahovať najmä:

- a) 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;
- b) samotný predmet reklamácie;
- c) čoho sa klient domáha;
- d) doklady dokumentujúce tvrdenie klienta. Klient je povinný predložiť k reklamácií všetky doklady týkajúce sa príslušného obchodu alebo služieb preukazujúce skutočnosti ním tvrdené.

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 s upozornením, že v opačnom prípade môže byť reklamácia považovaná za neoprávnenú.

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 vrátenia 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.

2.5 Spoločnosť pri prijatí reklamácie potvrdí bez zbytočného odkladu klientovi prebratie reklamácie daného obsahu a informuje ho o spôsobe vybavenia reklamácie a lehotách určených reklamačným poriadkom

III. 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 nezbavuje 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.

IV. Lehoty na vybavenie reklamácií

4.1 V prípade reklamácie uplatnenej Spotrebiteľom 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.

V. 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.

VI. Záverečné ustanovenia

6.1. 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 stránke Spoločnosti www.peugeot.sk a www.citroen.sk.

6.2. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 01.09.2016.