

## 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](http://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 123 440 – pre produkty QuatroCar a Triangel
  - 0850 123 000 – pre ostatné produkty
- 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 reklamácií 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](http://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 01.01.2018.