

REKLAMAČNÝ PORIADOK s Autoleasing SK, s. r. o.

Spoločnosť s Autoleasing SK, s. r. o. so sídlom Vajnorská 100/A, Bratislava 831 04, IČO 46 806 491, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 83687/B (ďalej len „**Spoločnosť**“), vydáva a dodržiava v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä v súlade so 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, tento Reklamačný poriadok. Tento Reklamačný poriadok obsahuje najmä podmienky, spôsob a ďalšie okolnosti reklamácií spotrebiteľov, ktoré sa týkajú *Spoločnosťou* ponúkaných alebo poskytnutých finančných služieb, ako aj postupy preverenia, vybavovania a zaznamenávania sťažností klientov a potenciálnych klientov *Spoločnosti* (ďalej len „*Klient*“).

Spoločnosť poskytuje finančné služby charakteru spotrebiteľského úveru prostredníctvom siete zmluvných viazaných finančných agentov (ďalej aj len „VFA“) alebo samostatných finančných agentov (ďalej aj len „SFA“), ktorí sprostredkovávajú finančné produkty a služby *Klientovi* alebo potenciálnemu *Klientovi*.

Na základe uvedeného sú *Klientmi* Spoločnosti koncoví užívatelia produktov – *Klienti* alebo potenciálni *Klienti*.

Podanie je prejav názoru *Klienta* oznámený *Spoločnosti Klientom* vo forme sťažnosti, reklamácie, námetu, otázky, alebo pochvaly. Jedno *Podanie* môže pozostávať z kombinácie jednotlivých foriem *Podania*.

Reklamácia je *Podanie Klienta* – spotrebiteľa, ktorým *Klient* vyjadruje svoj názor, že poskytnuté produkty alebo služby *Spoločnosti* majú vady, nemajú dohodnuté vlastnosti, služba nebola vykonaná správne alebo vôbec alebo nie sú splnené zmluvné alebo zákonné podmienky. *Podania Klientov* týkajúce sa činnosti VFA alebo SFA sú sťažnosťami a tento Reklamačný poriadok sa na ne primerane vzťahuje.

Reklamáciou sa *Klient* domáha:

- ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou *Spoločnosti*, VFA/SFA alebo dodávateľa služieb pre *Spoločnosť*;
- na činnosť VFA/SFA pri sprostredkovaní úverových obchodov, poskytovaní služieb, informácií alebo povinností, ktoré má VFA/ SFA voči *Klientovi*;
- poukazuje na konkrétne nedostatky, ako prejav nespokojnosti vyplývajúcej zo skúsenosti s produktom alebo službou poskytovanou *Spoločnosťou*, zamestnancom *Spoločnosti*, VFA/SFA, alebo dodávateľom služieb pre *Spoločnosť* a požiadať *Spoločnosť* o prešetrenie nárokov plnenia z uzatvorenej zmluvy;

Vybavením *Reklamácie* je ukončenie reklamačného konania napr. poskytnutím primeranej zľavy z poskytnutej finančnej služby, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Podanie môže podať každý *Klient* alebo potenciálny *Klient* (alebo jeho splnomocnený zástupca). V prípade reklamácie podľa 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 má právo na uplatnenie reklamácie spotrebiteľ.

1. Spôsob uskutočnenia Podania

Podanie môže byť uskutočnené:

- písomne na adresu sídla *Spoločnosti*;
- osobnou návštevou v sídle *Spoločnosti* ústne do záznamu;
- telefonicky na číslo +421 248 629 800;
- elektronickou poštou na adresu: info@sautoleasing.sk

K anonymným *Podaniam* sa pristupuje ako k *Podaniam* neanonymným s výnimkou odpovede.

1.1 Údaje, ktoré je potrebné uviesť v *Podaní*

Ak *Klient* podáva svoje *Podanie* telefonicky, písomnou alebo elektronickou formou, je povinný poskytnúť *Spoločnosti* nasledujúce potrebné informácie:

- a) základné identifikačné údaje *Klienta*, ktorý robí *Podanie*:

Údaje *Klienta* – spotrebiteľa:

- meno a priezvisko;
- adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu;
- elektronickú adresu *Klienta*, ak je mu možné doručiť písomnosti v elektronickej forme.

Údaje *Klienta* – fyzickej osoby podnikateľa alebo právnickej osoby: názov alebo obchodné meno a sídlo;

- sídlo alebo miesto podnikania;
 - meno a priezvisko osoby oprávnenej za *Klienta* konať;
 - elektronickú adresu *Klienta*, ak je mu možné doručiť písomnosti v elektronickej forme;
- b) predmet *Podania* (pre urýchlenie *Podania* je vhodné uviesť aj číslo uzatvorenej úverovej zmluvy);
- c) identifikácia osôb alebo organizačného útvaru *Spoločnosti*, na ktorý je *Podanie* smerované;
- d) podklady zdôvodňujúce *Podanie*;
- e) prílohy k *Podaniu* (je potrebné priložiť listiny, ktoré má *Klient* k dispozícii a týkajú sa *Podania*. Ide napríklad o kópie komunikácie so zamestnancom *Spoločnosti*, zamestnancom VFA/SFA a iné dôkazné dokumenty, ktoré pomôžu *Spoločnosti* lepšie porozumieť *Podaniu* a rýchlejšie prešetriť *Podanie*);
- f) uvedenie, čo *Klient* žiadosťou sleduje;
- g) podpis *Klienta* (vyplýva z formy *Podania*).

1.2 Obsah záznamu *Podania* pri osobnom *Podaní*

Pri osobnom *Podaní* spíše zamestnanec *Spoločnosti* s *Klientom* „Záznam o podaní“ s nasledujúcimi údajmi:

- a) dátum doručenia a dátum zapísania *Podania*;

- b) údaje:

Klienta – spotrebiteľa:

- meno a priezvisko;
- adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu;
- elektronickú adresu *Klienta*, ak je mu možné doručiť písomnosti v elektronickej forme.

Údaje *Klienta* – fyzickej osoby podnikateľa alebo právnickej osoby:

- názov alebo obchodné meno a sídlo;
 - sídlo alebo miesto podnikania;
 - meno a priezvisko osoby oprávnenej za *Klienta* konať;
- c) predmet *Podania* (pre urýchlenie *Podania* je vhodné uviesť aj číslo uzatvorenej úverovej zmluvy);
- d) identifikácia osôb alebo organizačného útvaru *Spoločnosti*, na ktorý je *Podanie* smerované;
- e) podklady zdôvodňujúce *Podanie*;
- f) prílohy k *Podaniu* (je potrebné priložiť listiny, ktoré má *Klient* k dispozícii a týkajú sa *Podania*. Ide napríklad o kópie komunikácie so zamestnancom *Spoločnosti*, zamestnancom VFA/SFA a iné dôkazné dokumenty, ktoré pomôžu *Spoločnosti* lepšie porozumieť *Podaniu* a rýchlejšie prešetriť *Podanie*);
- f) uvedenie, čo *Klient* žiadosťou sleduje;
- g) podpis *Klienta*.

Spoločnosť nie je povinná záznam vyhotoviť, ak:

- *Klient* pri ústnom podávaní *Podania* nespolupracuje;
- *Klient* sa domáha vybavenia reklamácie, resp. reakcie *Spoločnosti* v rozpore s právnymi predpismi.

Ak *Klient* odmietne:

- vyhotovenie záznamu, *Spoločnosť* takéto *Podanie* neprijme;
- záznam podpísať, *Spoločnosť* záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

V oboch prípadoch je príjemca povinný odovzdať informáciu o obsahu príslušnému útvaru ako námet na vnútorné prešetrenie.

Podanie adresované zamestnancovi alebo vedúcemu útvaru sa považuje za *Podanie Spoločnosti*.

2. Prijatie, odloženie *Podania*

2.1 Prijatie *Podania*

Podanie prijme akýkoľvek vedúci alebo poverený zamestnanec *Spoločnosti* – príjemcu. *Podanie* sa vybavuje bezprostredne po jeho prijatí. Ak nie je možné *Podanie* operatívne vybaviť, potvrdzuje sa jeho prijatie.

Forma potvrdenia o *Podaní* spravidla zodpovedá prostriedku *Podania* (napr. telefonické prevzatie – telefonické potvrdenie, písomné prevzatie – písomné potvrdenie, a pod.). Ak *Klient* výslovne uvedie inú formu, potvrdí sa *Podanie* formou požadovanou *Klientom*, pokiaľ táto forma nie je v rozpore s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi a vnútornými pravidlami *Spoločnosti*.

2.2 Odloženie *Podania*

Spoločnosť *Podanie* odloží ak:

- je z neho zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom *Podania*, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní;
- zistí, že *Podanie* sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené osvedčené splnomocnenie;
- od udalosti, ktorej sa predmet *Podania* týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než **5** (slovami päť) rokov;
- ide o ďalšie opakované *Podanie*, ak bolo predchádzajúce *Podania* vybavená správne. *Spoločnosť* túto skutočnosť oznámi *Klientovi* s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované *Podanie* odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúceho *Podania* zistí, že nebolo vybavené správne alebo, že obsahuje nové skutočnosti, *Spoločnosť* opakované *Podanie* prešetrí a vybaví;
- ak jej bolo zaslané iba na vedomie.

O odložení *Podania* a dôvodoch jej odloženia *Spoločnosť* *Klienta* písomne informuje **do 10** (slovami desiatich) **pracovných dní** od odloženia *Podania*.

3. Informovanie *Klienta* o výsledku riešenia *Podania*

Spoločnosť po preverení *Podania* vyhotoví písomné stanovisko *Spoločnosti* o prešetrení *Podania* (ďalej len "*Prešetrenie*"), ktoré obsahuje najmä:

- a) predmet *Podania*;
- b) obdobie prešetrovania *Podania*;
- c) preukázané zistenia;
- d) stanovisko *Spoločnosti* s riešením predmetu *Podania*;
- e) návrh prípadného finančného vysporiadania s *Klientom*;

V prípade *Prešetrenia* *Podania* na VFA alebo SFA sa písomné stanovisko doplní o:

- f) návrh prijatých opatrení zo strany *Spoločnosti* voči VFA / SFA;
- g) prijatie prípadných sankcií zo strany *Spoločnosti* voči VFA / SFA.

Klient je **do 30 kalendárnych dní** odo dňa doručenia *Podania* *Spoločnosťou* informovaný o výsledku riešenia *Podania*, a to písomnou formou – listom na doručenkú na adresu, ktorú uviedol v zaslanom *Podaní*. V prípade, že list bude zaslaný *Klientovi* na ním uvedenú adresu a *Klient* tento list s výsledkom riešenia *Podania* neprevezme, považuje sa za doručený v deň, kedy bol list vrátený späť do *Spoločnosti*. Ak bolo *Podanie*

zaslané *Spoločnosti* elektronickou cestou, je o výsledku riešenia *Podania* informovaný *Klient* elektronickou cestou.

Pokiaľ bolo *Podanie* podané prostredníctvom zmluvného partnera (VFA/SFA) *Spoločnosti*, *Spoločnosť* informuje o výsledku riešenia *Podania* zmluvného partnera a *Klienta*, buď písomnou alebo elektronickou cestou podľa spôsobu zaslania *Podania*.

Podanie je prešetrené buď:

- doručením písomného alebo elektronického stanoviska *Spoločnosti Klientovi*;
- prerokovaním výsledku prešetrenia *Podania* a vyhotovením zápisnice.

4. Lehoty na vybavenie Podania v oblasti finančného sprostredkovania

Zákon č. 186/2009 Z.z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve v §26 ods. 5 uvádza, že finančná inštitúcia, VFA alebo SFA je povinná vybaviť *Podanie* a prijať opatrenia na vybavenie *Podania* do **30 dní odo dňa jej doručenia** a v tejto lehote je povinná písomne upovedomiť *Klienta* o spôsobe vybavenia jeho *Podania*. Túto lehotu je možné predĺžiť najviac na **60 dní** odo dňa doručenia *Podania* (*Klientovi* budú oznámené dôvody predĺženia lehoty v zákonnej lehote).

Spoločnosť o *Podaniach* a opatreniach na ich vybavenie vedie záznamy v štruktúre podľa platných právnych predpisov.

5. Podanie odvolania

Ak *Klient* nie je spokojný s výsledkom riešenia *Podania*, môže podať odvolanie proti výsledku riešenia *Podania*, a to do 14 pracovných dní od doručenia rozhodnutia zodpovedného pracovníka na adresu *Klienta*. V tomto prípade začína plynúť **nová 30 dňová lehota** na vybavenie odvolania. O odvolaní v takomto prípade je informovaný konateľ *Spoločnosti*, ktorý preverí spôsob vybavenia *Podania* a posúdi, či boli využité všetky dostupné nástroje na jej vyriešenie. Na základe jeho rozhodnutia je *Klient* informovaný listom s doručenkou, alebo elektronicky, a to do 30 kalendárnych dní od prijatia odvolania na riešenie *Podania*.

6. Alternatívne riešenie sporov

S cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv v oblasti poskytovania spotrebiteľských úverov podľa zákona č. 129/2010 Z.z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov v znení neskorších predpisov je *Klient* – spotrebiteľ, na ktorého *Podanie Spoločnosť* odpovedala zamietavo alebo neodpovedala v zákonnej lehote, oprávnený obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov. Pre *Spoločnosť* je takýmto subjektom najmä:

Inštitút alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie
BLUMENTAL OFFICE I.
Mýtna 48
811 07 Bratislava – Staré mesto
(www.institutars.sk)

Náležitosti návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu, jeho priebeh a ďalšie informácie sú uvedené v zákone č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

7. Ochrana osobnosti a osobných údajov

Pri vybavovaní *Podaní* sa postupuje aj v súlade s § 11 až §16 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ochrana osobnosti) a v súlade s príslušnými ustanoveniami Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracúvaním osobných údajov a voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (GDPR) a zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ochrana osobných údajov).

Osobné údaje *Klientov* uskutočňujúcich *Podanie* a prípadných ďalších osôb, ktorých sa *Podanie* týka, spracúva *Spoločnosť*:

- ako prevádzkovateľ informačného systému osobných údajov;
- v nadväznosti na platné právne predpisy, najmä na zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších

predpisov, zákon č. 186/2009 Z.z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov;

- na účel prijatia, zaznamenania a vybavenia sťažnosti, reklamácií a iných *Podaní* a alternatívneho riešenia sporov a
- na právnom základe podľa čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR, t.j. bez súhlasu dotknutej osoby, pretože spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na splnenie zákonnej povinnosti prevádzkovateľa.

Dotknutá osoba má právo požadovať od prevádzkovateľa prístup k jej osobným údajom, právo na opravu osobných údajov, právo na vymazanie osobných údajov alebo na obmedzenie spracúvania osobných údajov, právo namietat' spracúvanie osobných údajov, ako aj právo na prenosnosť osobných údajov. Dotknutá osoba má právo podať návrh na začatie konania na Úrade na ochranu osobných údajov SR.

V Bratislave dňa 1. 6. 2019

Ing. Róbert Blaškovan, v.r.
Konateľ