

REKLAMAČNÝ PORIADOK SPOLOČNOSTI FASTFINANC, s.r.o.

Spoločnosť FASTFINANC, s.r.o., so sídlom Miletičova 1, 821 08 Bratislava, IČO: 47 326 786, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel: Sro, vložka č. 91311/B (ďalej len „spoločnosť“) vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorý upravuje postup pri vybavovaní reklamácií, ako aj práva a povinnosti klienta pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií kvality a správnosti spoločnosťou poskytovaných služieb.

Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku klienta na preverenie kvality a správnosti spoločnosťou poskytovaných služieb alebo pri nesúhlase klienta s vykonaním jednotlivých úkonov v rámci vzájomných vzťahov, ktoré vznikli medzi spoločnosťou a klientom pri poskytovaní služieb, a ostatné podnety klienta v rozsahu a spôsobom podľa príslušných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.

1. Spôsob a forma podania reklamácie

Reklamáciu môže klient podať:

- písomnou formou – zaslané poštovou zásielkou na adresu: **FASTFINANC, s.r.o., Miletičova 1, 82108 Bratislava**
- elektronickou formou – zaslaním e-mailu na e-mailovú adresu: **info@fastfinanc.sk**

Reklamácia musí obsahovať najmä predmet reklamácie (popis situácie), identifikačné údaje klienta (meno a priezvisko, adresu, prípadne aj ďalšie kontaktné údaje) a označenie zmluvy (dátum uzavretia, číslo zmluvy (variabilný symbol, VS)), ku ktorej sa reklamácia viaže a podpis osoby, ktorý reklamáciu podáva. Ak reklamáciu podáva zástupca klienta, je povinný predložiť aj splnomocnenie na konanie v mene klienta.

Klient je povinný priložiť k reklamácii všetky dokumenty preukazujúce jeho tvrdenia a uviesť práva, ktoré si voči spoločnosti uplatňuje. Ak sa reklamácia odvoláva na dokumenty, ktorými disponuje len klient, potom spoločnosť má právo na ich predloženie v záujme riadneho vybavenia reklamácie.

2. Oprávnenosť reklamácie

Za reklamáciu sa nepovažuje podanie (podnet) osoby, ktorá nie je oprávnená na jeho podanie podľa príslušných právnych predpisov.

Odmietnutie Reklamácie z uvedených dôvodov spoločnosť klientovi oznámi písomne.

Reklamáciu môže podať:

- Klient spoločnosti, t.j. osoba, medzi ktorou a spoločnosťou existuje zmluvný vzťah na základe uzatvorenej zmluvy o úvere,
- osoba, ktorá koná v mene klienta na základe písomného splnomocnenia

3. Informácia a poučenie pre spotrebiteľa

Práva klienta - spotrebiteľa

Každý spotrebiteľ má právo na finančnú službu v bežnej kvalite pri splnení všetkých podmienok stanovených spoločnosťou. Taktiež má právo na uplatnenie reklamácie a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa, prípadne práv fyzických osôb odlišných od spotrebiteľa..

Povinnosti spoločnosti

Spoločnosť je povinná:

- poskytovať služby v bežnej kvalite a za dohodnuté ceny
- riadne a korektne účtovať ceny za poskytované služby
- vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania

Spoločnosť nesmie:

- ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu
- upierať spotrebiteľovi práva
- konať v rozpore s dobrými mravmi

Spoločnosť alebo ňou poverený zamestnanec alebo určená osoba poučí po prijatí reklamácie spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu:

§ 622 Občianskeho zákonníka:

(1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

(2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

(3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

§ 623 Občianskeho zákonníka:

(1) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

(2) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

4. Vybavovanie reklamácie

Spoločnosť je oprávnená vyzvať klienta na spresnenie reklamovaného nároku alebo na doplnenie dokumentov, na ktoré sa reklamácia odvoláva, ak takú dokumentáciu z povahy a okolností veci má k dispozícii len klient. Výzva je písomná (v elektronickej podobe) a lehota na doplnenie sa určí najmenej v rozsahu 10 dní. Túto výzvu spoločnosť uskutoční bez zbytočného odkladu, spravidla pri určení spôsobu vybavenia reklamácie. Ak klient požadovaný nárok nespresní, alebo nedoloží dokumentáciu, spoločnosť bude pri vybavení reklamácie postupovať v rozsahu, aký vyplýva z reklamácie klienta, údajov a dokumentácie, ktorú má k dispozícii.

Reklamácia sa považuje za doručенú dňom prijatia e-mailu, alebo pošty na centrálu spoločnosti.

Riadne uplatnenie reklamácie klientom nezbavuje klienta povinnosť plniť si svoje záväzky voči spoločnosti po celú dobu trvania reklamačného konania.

Prijatie reklamácie spoločnosť klientovi potvrdí (písomnou formou zaslané na adresu uvedenú v reklamáci, alebo na korešpondenčnej adrese klienta evidovanej spoločnosťou).

Podanie reklamácie nezaväzuje spotrebiteľa povinnosti plniť si svoje záväzky voči spoločnosti po celú dobu trvania reklamačného konania.

Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z práv podľa bodu 4 spotrebiteľ uplatňuje, spoločnosť určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklámia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň, kedy bolo podanie reklamujúceho doručené spoločnosti jedným z vyššie uvedených spôsobov.

Spotrebiteľ má právo na obdržanie potvrdenia o podaní reklamácie a o spôsobe jej vybavenia.

Lehota na vybavenie reklamácie :

Spoločnosť je povinná určiť spôsob vybavenia ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklámia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň, kedy bolo podanie reklamujúceho doručené Spoločnosti jedným z vyššie uvedených spôsobov.

Ak bol klient vyzvaný na doplnenie reklamácie, spoločnosť postupuje vo vybavení reklamácie po uplynutí klientovi poskytnutej lehoty.

5. Všeobecné ustanovenia

Spoločnosť je povinná viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie.

Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo reklamujúceho na uplatnenie svojich práv na príslušnom orgáne určenom zákonom alebo na súde.

6. Nesúhlas klienta s výsledkom reklamačného konania

V prípade, ak klient nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie, má právo obrátiť sa do 30 dní odo dňa oznámenia výsledku reklamácie písomne na spoločnosť s následnou reklamáciou. Následná reklámia nemá odkladný účinok. Pre vybavenie následnej reklamácie platia lehoty podľa predchádzajúceho odseku. V prípade nesúhlasu so spôsobom vybavenia reklamácie má klient právo uplatniť svoje požiadavky na príslušnom súde.

V prípade nesúhlasu so spôsobom vybavenia reklamácie (rovnako aj následnej reklamácie) má klient právo uplatniť svoje požiadavky na príslušnom súde, alebo v Národnej banke Slovenska, na adrese Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

7. Náklady na reklamáciu

Vlastné náklady klienta spojené s podaním reklamácie, vrátane jej príloh, a prípadným zasielaním doplňujúcich dokumentov, znáša klient sám, **pokiaľ právny predpis nestanoví že klienta má nárok na ich náhradu (prípadne aj iné nároky).**

8. Záverečné ustanovenia

Spoločnosť je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov tento reklamačný poriadok zmeniť, alebo úplne nahradiť. Zmenu reklamačného poriadku spoločnosť zverejňuje na svojej internetovej stránke www.fastfinanc.sk. Zverejnenie spoločnosť zabezpečí najneskôr v deň účinnosti zmeny.

Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní podľa tohto reklamačného poriadku sa primerane použijú ustanovenia zmluvy uzavretej medzi klientom a spoločnosťou a príslušné právne predpisy.

Tento reklamačný poriadok sa stáva platným a účinným dňom 01.09.2015.