

## REKLAMAČNÝ PORIADOK SPOLOČNOSTI PROFÍ CREDIT Slovakia, s.r.o.

Spoločnosť PROFÍ CREDIT Slovakia, s.r.o., so sídlom Pribinova 25, 824 96 Bratislava, IČO: 35 792 752, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., oddiel: Sro, vložka č. 22160/B (ďalej len „spoločnosť“) v súlade s právnym poriadkom 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, vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorý upravuje vzájomné práva a povinnosti spoločnosti a 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: PROFÍ CREDIT Slovakia, s.r.o., Pribinova 25, 824 96 Bratislava
- elektronickou formou – e-mailom na e-mailovú adresu: [proficredit@proficredit.sk](mailto:proficredit@proficredit.sk)
- osobne – na centrále spoločnosti

Pri každej prijatej reklamácií je odoslané potvrdenie o obdržaní reklamácie.

Reklamácia musí obsahovať najmä predmet reklamácie (popis situácie), identifikačné údaje klienta (meno a priezvisko, adresu, prípadne aj ďalšie kontaktné údaje) a číslo zmluvy (VS), ku ktorej sa reklamácia viaže a podpis osoby, ktorý reklamáciu podáva.

Klient je povinný priložiť k reklamácií 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.**

Spoločnosť sa nezaoberá opätovne podanou Reklamáciou, v ktorej klient neuviedol nové skutočnosti.

Odmietnutie Reklamácie z uvedených dôvodov spoločnosť klientovi oznámi písomne alebo elektronicky.

Reklamáciu môže podať:

- Klient spoločnosti, t.j. osoba, medzi ktorou a spoločnosťou existuje zmluvný vzťah na základe uzatvorenej zmluvy o úvere, prípadne osoba, ktorá koná v ich mene na základe splnomocnenia
- Právny zástupca klienta, prípadne inej osoby v záväzkovoprávnom vzťahu so spoločnosťou (napr. spoludlžník)

### 3. 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. 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, pošty na centrálu spoločnosti.

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

Spoločnosť informuje klienta o vybavení reklamácie písomne alebo elektronicky bez zbytočného odkladu na adrese klienta uvedenej v reklamáci, alebo na korešpondenčnej adrese klienta evidovanej spoločnosťou, najneskôr v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia reklamácie, v zložitých prípadoch (napr. ak vybavenie reklamácie závisí od úkonov tretej strany v prípade, že jej súčinnosť je na vybavenie reklamácie nevyhnutná) najneskôr v lehote 3 mesiacov odo dňa doručenia reklamácie. V takomto prípade spoločnosť informuje klienta v rámci 30-dňovej lehoty od doručenia reklamácie o skutočnosti, že vybavovanie reklamácie bude trvať viac ako 30 dní.

### 4. Nesúhlas klienta s výsledkom reklamačného konania

V prípade, ak klient nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie, má právo obrátiť písomne na spoločnosť PROFI CREDIT Slovakia, s.r.o. s následnou reklamáciou. Následná reklamácia nemá odkladný účinok. Pre vybavenie následnej reklamácie platia lehoty podľa predchádzajúceho bodu 3. V prípade nesúhlasu so spôsobom vybavenia reklamácie má klient právo uplatniť svoje požiadavky na príslušnom súde, alebo sa obrátiť na orgán dohľadu nad finančným trhom, ktorým je Národná banka Slovenska..

### 5. Náklady na reklamáciu

Ak právny predpis nestanoví inak, vlastné náklady klienta spojené s podaním reklamácie, vrátane jej príloh, a prípadným zasielaním doplňujúcich dokumentov, znáša klient sám.

Spoločnosť znáša náklady spojené s vybavením reklamácie a zaslaním odpovede klientovi.

### 6. 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.proficredit.sk](http://www.proficredit.sk), prípadne aj iným vhodným spôsobom. 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 o spotrebiteľskom úvere uzavretej medzi klientom a spoločnosťou a príslušné právne predpisy.

Tento reklamačný poriadok sa stáva platným a účinným dňom 13.01.2025