

Reklamačný poriadok

Spoločnosť **Ahoj, a.s.**, IČO: 48 113 671 so sídlom Dvořákovo nábrežie 4, Bratislava 811 02, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., Oddiel Sa, Vložka číslo: 6128/B (ďalej len „Spoločnosť“) vydáva v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike, predovšetkým v súlade s ustanoveniami zákona č. 129/2010 Z.z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov tento Reklamačný poriadok.

Článok 1 Úvodné ustanovenia

- 1.1 Reklamačný poriadok upravuje vzťahy medzi Spoločnosťou a fyzickou osobou, ktorej Spoločnosť poskytnú finančnú službu v podobe spotrebiteľského úveru (ďalej len „Klient“, „finančná služba“) vyplývajúce z reklamačného konania a mimosúdneho riešenia sporov.
- 1.2 Reklamačné konanie je konaním, ktoré Spoločnosť vedie na základe nároku uplatneného Klientom na preverenie správnosti a kvality finančných služieb poskytovaných Spoločnosťou (ďalej len „reklamácia“). Mimosúdne riešenie sporov predstavuje menej formalizovaný proces riešenia spotrebiteľského sporu za účasti nezávislej tretej strany.
- 1.3 Reklamačný poriadok je Klientom k dispozícii vo všetkých prevádzkových priestoroch Spoločnosti prístupných verejnosti. Nachádza sa na viditeľnom mieste dostupnom Klientovi a na internetových stránkach Spoločnosti www.ahojfinancie.sk, a www.ahojsplatky.sk. Reklamačný poriadok obsahuje informácie o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, informácie týkajúce sa postupov pri mimosúdnom riešení sporov a evidencie náprav.
- 1.4 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, zákonom č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- 1.5 Orgánom dozoru, dohľadu a kontroly je Národná banka Slovenska, so sídlom: Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.
- 1.6 Mimosúdne riešenie sporu je realizované subjektmi alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov (ARS), službami mediátora alebo prostredníctvom spotrebiteľských a profesijných združení, prípadne služby Centra právnej pomoci; pri cezhraničných sporoch napr. Európske spotrebiteľské centrum.

Článok 2

Postup prijímania a podávania reklamácií

2.1 Reklamáciu je Klient oprávnený podať:

- a) písomne na adrese: Ahoj, a.s., Karpatská 15, 058 01 Poprad
 Ahoj, a.s., Dvořákovo nábrežie 4, Bratislava 811 02 alebo
- b) osobne na obchodnom mieste Spoločnosti: Ahoj, a.s., Dvořákovo nábrežie 4, Bratislava 811 02 alebo Ahoj, a.s., Karpatská 15, 058 01 Poprad
- c) formulárom (<https://www.ahojpozicky.sk/kontakt>)
- d) telefonicky na telefónnom čísle: 0850 111 999
- e) emailom na: info@ahojfinancie.sk

2.2 Z podanej reklamácie musí byť zrejmé, **kto ju podáva, akej veci sa týka a čo sa ňou sleduje**. V podanej reklamacii je potrebné opísať najmä skutočnosti presne identifikujúce reklamovanú činnosť, službu, resp. iný nedostatok finančnej služby poskytnutej zo strany Spoločnosti 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 Spoločnosť oprávnená vyzvať Klienta telefonicky alebo písomne na upresnenie reklamovaného nároku alebo na doplnenie požadovaných dokladov. V prípade, že Klient reklamovaný nárok neupresní alebo nedoloží doklady týkajúce sa príslušnej reklamovanej finančnej služby preukazujúce ním tvrdené skutočnosti, Spoločnosť bude pri vybavovaní reklamácie vychádzať z dostupných informácií a podkladov.

2.3 V prípade osobne podanej reklamácie je Spoločnosť povinná vyhotoviť písomný záznam, v prípade ak Klient prejaví súhlas s jeho vyhotovením. V prípade telefonicky podanej reklamácie je Spoločnosť povinná vyhotoviť zvukový záznam, v prípade ak Klient prejaví súhlas s jeho vyhotovením, za predpokladu, že dôjde k overeniu totožnosti Klienta. Pri reklamáciách podaných elektronickou formou v prípadoch ak Spoločnosť nemôže overiť totožnosť Klienta, pisateľovi podania poskytne Spoločnosť elektronickou formou odpoveď v podobe všeobecnej informácie o spotrebiteľskom úvere a reklamáciu vybaví písomnou formou, tak aby bola zabezpečená ochrana osobných údajov Klienta.

Článok 3

Lehoty na podanie a vybavenie reklamácií, práva klienta

3.1 Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu voči Spoločnosti spôsobom uvedeným v článku 2.1 tohto reklamačného poriadku s náležitosťami podľa článku 2.2 tohto reklamačného poriadku bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedel o skutočnosti zakladajúcej jeho nárok na jej uplatnenie.

3.2 Po uplatnení reklamácie zo strany Klienta je Spoločnosť povinná poučiť Klienta o jeho nasledujúcich právach:

- a) Klient má právo, aby bola jeho reklamácia vybavená niektorým zo spôsobov ustanoveným zákonom, a to 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 vysporiadanie všetkých záväzkov,
 - poskytnutie primeranej kompenzácie zo strany Spoločnosť za vadné poskytnutie služby,
 - odôvodnené zamietnutie.
- b) Klient má právo požadovať od Spoločnosti, aby Spoločnosť:
 - poskytovala služby v bežnej kvalite,
 - poskytovala služby za dohodnuté ceny,
 - správne účtovala ceny pri poskytovaní služieb,
 - vo vzťahu ku Klientovi dodržiavala zásadu rovnakého zaobchádzania,
 - neukladala Klientovi povinnosti bez právneho dôvodu,
 - neupierala Klientovi jeho práva,
 - nekonala v rozpore s dobrými mravmi.
- c) Klient má právo určiť spôsob vybavenia reklamácie, najmä právo požadovať, aby:
 - bola služba poskytovaná zo strany Spoločnosti poskytnutá v súlade so zákonom č. 129/2010 Z.z., ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
 - bolo pochybenie pri poskytovaní služby zo strany Spoločnosť bezodkladne odstránené,
 - boli nesprávne vyrubené poplatky alebo iné odplatné plnenia primeraným spôsobom vykompenzované,
 - bola poskytnutá Klientovi primeraná kompenzácia zo strany Spoločnosť za vadné poskytnutie služby.
- d) Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo Klienta na náhradu škody podľa osobitného predpisu.

- 3.3 Veriteľ rozhodne o oprávnenosti reklamácie bezodkladne.
- 3.4 Vybavenie reklamácie nesmie trvať viac ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; v zložitých prípadoch možno reklamáciu vybaviť najneskôr v lehote 3 mesiacov odo dňa uplatnenia reklamácie. Veriteľ je povinný informovať Klienta v rámci 30 dňovej lehoty od uplatnenia reklamácie o skutočnosti, že vybavovanie reklamácie bude trvať viac ako 30 dní.
- 3.5 O vybavení reklamácie je veriteľ povinný písomne informovať Klienta bezodkladne. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania vyhovením reklamácii alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie.
- 3.6 Spoločnosť je povinná pri uplatnení reklamácie vydať Klientovi potvrdenie o prijatí reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Spoločnosť je povinná 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 prijatí reklamácie sa nemusí doručovať, ak Klient má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 3.7 Platné uplatnenie reklamácie Klientom nezbavuje Klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči Spoločnosti po celú dobu trvania reklamačného konania.

Článok 4

Náklady spojené s vybavovaním reklamácií

- 4.1 Pokiaľ nie je v tomto reklamačnom poriadku stanovené inak, náklady spojené s vybavovaním reklamácie, bez ohľadu na to, či je reklamácia oprávnená alebo nie, uhrádza Spoločnosť. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša Klient.

Článok 5

Postupy pri mimosúdnom riešení sporov a vedenie evidencie

- 5.1 Ak sa Klient domnieva, že Spoločnosť porušila všeobecne záväzné právne predpisy, je oprávnený obrátiť sa na Národnú banku Slovenska, iné orgány dohľadu alebo subjekty alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu v zmysle bodu 1.6. Spoločnosť v takom prípade poskytuje aktívnu súčinnosť pri mimosúdnom riešení spotrebiteľského sporu a zároveň vedie evidenciu náprav pri mimosúdnom riešení sporov a opatreniach prijatých na ich vybavenie.

Článok 6

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 a webovom sídle Spoločnosti **www.ahojfinancie.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 uplatnenia reklamácie Klientom.
- 6.3 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 01.07.2024