

Spoločnosť Alease s.r.o., IČO: 47002433, DIČ: 20203693001 so sídlom Alejova 2 , 042 96 Košice (Alease), spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice 1 oddiel: Sa, Vložka číslo: 31605/V,

v súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa (zákon č. 250/2007 Z.z. v znení neskorších predpisov), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, vydáva tento Reklamačný poriadok (ďalej len „Reklamačný poriadok“):

Úvodné ustanovenia

Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti Alease a Klienta v súvislosti s reklamáciami služieb, poskytovaných Alease, vrátane podmienok a spôsobu Reklamácií.

Na účely Reklamačného poriadku sa rozumie:

Klientom osoba, ktorá požiada o sprostredkovanie služieb (online formulár).

Reklamáciou podanie, ktorým Klient namieta správnosť a kvalitu služieb, poskytovaných Alease v súvislosti s podaním žiadosti o sprostredkovanie pôžičky alebo poistenia .

Reklamačný poriadok je Klientom k dispozícii vo všetkých prevádzkových priestoroch Alease prístupných verejnosti. Nachádza sa na viditeľnom miestom dostupnom spotrebiteľovi a na internetových stránkach Alease <https://www.alease.eu> . Reklamačný poriadok obsahuje informácie o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.

Reklamačný poriadok oprávňuje Klienta realizovať práva jemu priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky, najmä, 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.

Orgán dozoru a dohľadu: Slovenská obchodná inšpekcia – Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach, Vrátna 3, 04001 Košice.

Forma a spôsob podania Reklamácie

Klient je oprávnený podať Reklamáciu telefonicky alebo písomne; písomná forma je zachovaná, ak je Reklamácia uskutočnená elektronicky e mailom.

Kontaktné údaje Alease pre účely podania Reklamácie sú: Alease s.r.o., Alejova 2 , 042 96 Košice e-mail: info@alease.eu, telefón: 0918972943, 0917322518.

Reklamácia musí obsahovať najmä:

meno a priezvisko Klienta, dátum narodenia, adresu trvalého pobytu, korešpondenčnú adresu (ak nie je zhodná s adresou trvalého pobytu), číslo a dátum žiadosti o pôžičku alebo poistenie; predmet reklamácie;čoho sa Klient domáha.

Reklamácia môže obsahovať kontaktné údaje Klienta (telefónne číslo, e-mailová adresa). Ak Reklamácia neobsahuje všetky údaje, potrebné pre riadne vybavenie Reklamácie a/alebo neboli k nej pripojené doklady, preukazujúce tvrdenia Klienta, Alease vyzve telefonicky, alebo písomne Klienta na ich doplnenie. V prípade, že Klient reklamovaný nárok nespresní alebo nedoloží doklady týkajúce sa príslušnej reklamovanej finančnej služby preukazujúce ním tvrdené skutočnosti, Spoločnosť bude pri vybavovaní reklamácie vychádzať z dostupných informácií a podkladov.

V prípade osobne podanej reklamácie je Alease povinný vyhotoviť písomný záznam, v prípade ak Klient prejaví súhlas s jeho vyhotovením. V prípade telefonicky podanej reklamácie je Alease povinný 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 Alease elektronickou formou odpoveď v podobe všeobecnej informácie o namietanej skutočnosti a reklamáciu vybaví písomnou formou, tak aby bola zabezpečená ochrana osobných údajov Klienta. Ak Reklamácia bola podaná neoprávnenou osobou, oneskorene je Alease oprávnené Reklamáciu odmietnuť, o čom Klienta písomne upovedomí.

Lehota na podanie reklamácie

Reklamáciu je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť, ktorá tvorí predmet Reklamácie alebo je podnetom pre Reklamáciu. O uplatnení Reklamácie vydá Alease Klientovi potvrdenie.

Vybavenie reklamácie

Súčasne s potvrdením o uplatnení Reklamácie Alease poučí Klienta o jeho právach, a to:

Klient má právo na vybavenie Reklamácie v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a týmto Reklamačným poriadkom, najmä právo požadovať, aby služba Alease bola poskytnutá v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, právo požadovať, aby v prípade chybne poskytnutej služby bola vada bezplatne, včas a riadne odstránená, právo požadovať zrušenie poskytnutej služby, zrušenie nesprávne účtovaných poplatkov či iných plnení, a vysporiadanie všetkých záväzkov, právo požadovať zľavu z ceny služby v prípade chybne poskytnutej služby.

Klient má právo rozhodnúť, ktoré z práv uvedených v písm. (a) vyššie uplatňuje. Na základe rozhodnutia Klienta, ktoré z práv uvedených v ods. 1 tohto článku uplatňuje, je Alease povinná určiť spôsob vybavenia Reklamácie, a to ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý zhodnotenie stavu služby, poskytovanej Zinc Euro, najneskôr do 30 dní od uplatnenia Reklamácie.

Po určení spôsobu vybavenia Reklamácie Alease vybaví Reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno Reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie Reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.

Alease oznámi Klientovi výsledok vybavenia Reklamácie písomne. Náklady spojené s vybavovaním Reklamácie znáša Alease, ak všeobecne záväzné právne predpisy neustanovujú inak.

Ak Klient nesúhlasí s výsledkom vybavenia Reklamácie, je oprávnený uplatniť voči Alease ďalšiu Reklamáciu, a to najneskôr do 30 dní od oznámenia výsledku Reklamácie. Pre ďalšiu Reklamáciu podľa predchádzajúcej vety platia ustanovenia tohto Reklamačného poriadku, s výnimkou možnosti jej preskúmania ďalšou Reklamáciou voči Alease. Ak Klient nesúhlasí s vybavením Reklamácie, je oprávnený uplatniť svoje nároky súdnou cestou, alebo formou systému alternatívneho riešenia sporov.

V prípade nespokojnosti so spôsobom vybavenia reklamácie Alease, má Klient ako spotrebiteľ právo obrátiť sa na Alease so žiadosťou o nápravu. Ak Alease na uvedenú žiadosť Klienta ako spotrebiteľa odpovie zamietavo, alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, má klient ako spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. orgánu príslušnému na alternatívne riešenie sporov. V Slovenskej republike je príslušným orgánom Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva SR. Klient môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Vybavením Reklamácie nie je doktnuté právo Klienta na náhradu škody podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.

Záverčné ustanovenia

Ak sa Klient domnieva, že Alease porušila všeobecne záväzné právne predpisy, je oprávnený obrátiť sa na (a) Slovenskú obchodnú inšpekciu , (b) iné orgány dozoru.

Vzťahy medzi Klientom a Alease, ktoré nie sú upravené týmto Reklamačným poriadkom a všeobecne záväznými právnymi predpismi.

Alease je oprávnená zmeniť tento Reklamačný poriadok, a to v nadväznosti na zmenu všeobecne záväzných právnych predpisov alebo jej obchodnej politiky. Zmena Reklamačného poriadku bude uskutočnená zverejnením zmeneného Reklamačného poriadku s určením jeho účinnosti, a to najneskôr v deň, kedy má nadobudnúť účinnosť.

Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 5.5.2013. Reklamačný poriadok je zverejnený na webovom sídle Zinc Euro www.alease.eu k dispozícií v sídle Alease a ostatných prevádzkových priestoroch spoločnosti Alease.

V Poprade dňa: 5.5.2013