

Vlastník:	R Collectors s.r.o. Dvořákovo nábrežie 8A, 811 02 Bratislava IČO: 50 094 297 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro, vl. č. 108191/B
Klasifikácia:	Vnútorňý predpis /obsah zverejňovaný navonok/
Číslo:	2016/06/v2
Názov:	Reklamačný poriadok
Účinnosť:	Dňom právoplatnosti povolenia NBS
Pôsobnosť:	Všetci zamestnanci
Schválil:	JUDr. Alexander Kadela

Obsah:

Článok 1 Základné ustanovenia	2
Článok 2 Podanie reklamácie	2
Článok 3 Vybavenie reklamácie	3
Článok 4 Závěrečné ustanovenia	4

Článok 1 Základné ustanovenia

- 1.1. Spoločnosť **R Collectors s.r.o.**, Dvořákovo nábrežie 8A, 811 02 Bratislava, IČO: 50 094 297, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro, vl. č. 108191/B (ďalej len „Spoločnosť“), poskytuje spotrebiteľské úvery popri svojej hlavnej činnosti, ktorou je správa a vymáhanie pohľadávok.
- 1.2. Spoločnosť v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorý upravuje vzájomné práva a povinnosti spoločnosti a klienta pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií kvality a správnosti Spoločnosťou poskytovaných služieb vyplývajúcich alebo súvisiacich s poskytovaním spotrebiteľských úverov a poskytovaním ostatných služieb Spoločnosťou.
- 1.3. Ak podanie klienta nenapĺňa znaky reklamácie, ale možno ju považovať za sťažnosť na postup Spoločnosti, bude podanie klienta vybavené postupom podľa tohto Reklamačného poriadku. Sťažnosťou je napríklad podanie klienta na správanie, na neodborný alebo chybný postup Spoločnosti a jej zamestnancov.

Článok 2 Podanie reklamácie

- 2.1. 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. Reklamáciou je napríklad nesprávne vypočítaný úrok, nezapočítanie platby, údaje, ktoré sú v zmluve alebo výpise sa nezhodujú s realizovanými transakciami a pod.
- 2.2. Ak podanie klienta nenapĺňa znaky reklamácie, ale možno ju považovať za sťažnosť na postup Spoločnosti, bude podanie klienta vybavené postupom podľa tohto Reklamačného poriadku. Sťažnosťou je napríklad podanie klienta na správanie, na neodborný alebo chybný postup Spoločnosti a jej zamestnancov.
- 2.3. Reklamácie sú prijímané
 - a) písomne poštou na adresu sídla Spoločnosti: R Collectors s.r.o., Dvořákovo nábrežie 8A, 811 02 Bratislava;
 - b) písomne poštou na adresu prevádzky Spoločnosti: R Collectors s.r.o., Karloveská 34, 840 000 Bratislava 4;
 - c) písomne poštou na adresu Spoločnosti: R Collectors s.r.o., P.O.BOX 135, 840 000 Bratislava 4;
 - d) písomne e-mailom na adresu info@rcollectors.sk;
 - e) telefonicky prostredníctvom pracovníka Spoločnosti na telefónnom čísle +421 220 570 500, ktorý o tejto reklamacii vyhotoví zápis;
 - f) faxovou správou, zaslanou na faxové číslo +421 220 570 501;
 - g) osobne/ústne. O ústnej sťažnosti je nevyhnutné vypracovať písomný záznam;
 - h) prostredníctvom webovej stránky Spoločnosti: www.rcollectors.sk.
- 2.4. Pre podanie reklamácie môže klient použiť formulár reklamácie, ktorý tvorí prílohu č. 1 tohto Reklamačného poriadku.
- 2.5. Každá reklamácia musí byť po prijatí zamestnancom Spoločnosti potvrdená. Spoločnosť pri uplatnení reklamácie vydá spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie a zároveň ho poučí o jeho právach v zmysle § 18 ods. 4 zákona 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. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Spoločnosť potvrdí o uplatnení sťažnosti doručí spotrebiteľovi ihneď. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, doručí sa bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

- 2.6. Reklamácia musí obsahovať najmä predmet reklamácie (popis situácie), identifikačné údaje klienta (meno a priezvisko, adresu, prípadne aj ďalšie kontaktné údaje) a identifikáciu zmluvy, ku ktorej sa reklamácia viaže a podpis osoby, ktorý reklamáciu podáva.
- 2.7. 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.
- 2.8. 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.
- 2.9. Ak obsah podanej reklamácie neumožňuje Spoločnosti prešetriť podanú reklamáciu, Spoločnosť vyzve klienta na doplnenie údajov. Pokiaľ klient neodstráni nedostatky príp. nedoplní podstatné informácie jeho reklamácie, Spoločnosť sa nebude touto reklamáciou zaoberať.
- 2.10. Za reklamáciu sa nepovažuje podanie (podnet) osoby, ktorá nie je oprávnená na jeho podanie, najmä v prípade, ak podávateľ nedisponuje plnou mocou klienta.
- 2.11. Spoločnosť sa nezaoberá opätovne podanou reklamáciou, v ktorej klient neuviedol nové skutočnosti. Odmietnutie Reklamácie z uvedených dôvodov spoločnosť klientovi oznámi písomne.

Článok 3 Vybavenie reklamácie

- 3.1 Reklamácia sa považuje za doručení dňom prijatia e-mailu, faxu, pošty do sídla Spoločnosti a prijatia telefonického hovoru, ktorého obsahom je reklamácia.
- 3.2 Riadne uplatnenie reklamácie klientom nezbavuje klienta povinnosti plniť si svoje záväzky voči spoločnosti po celú dobu trvania reklamačného konania.
- 3.3 Spoločnosť informuje klienta o vybavení reklamácie písomne alebo e-mailom bez zbytočného odkladu na adrese klienta uvedenej v reklamácii, alebo na korešpondenčnej adrese klienta evidovanej spoločnosťou. V zložitých prípadoch Spoločnosť vybaví reklamáciu najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak pre vybavenie reklamácie potrebná súčinnosť tretej strany, vybaví Spoločnosť reklamáciu najneskôr v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia reklamácie.
- 3.4 V prípade nesúhlasu so spôsobom vybavenia reklamácie má klient právo uplatniť svoje požiadavky na príslušnom súde, alebo podať sťažnosť orgánu dohľadu - Národnej banke Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.
- 3.5 Ak právny predpis nestanoví inak, vlastné náklady klienta spojené s podaním reklamácie, vrátane jej príloh, a prípadným zasielaním doplňujúcich dokumentov, znáša klient sám.

3.6 Spoločnosť znáša náklady spojené s prešetrením reklamácie a zaslaním odpovede klientovi.

Článok 4 Záverečné ustanovenia

- 4.1 Tento reklamačný poriadok je verejne dostupný na webovom sídle www.rcollectors.sk a v sídle Spoločnosti.
- 4.2 Spoločnosť je oprávnená najmä v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov tento reklamačný poriadok zmeniť. Zmenu reklamačného poriadku spoločnosť zverejňuje na svojom webovom sídle www.rcollectors.sk, v sídle Spoločnosti a prípadne aj iným vhodným spôsobom. Zverejnenie Spoločnosť zabezpečí najneskôr 30 dní pred účinnosťou zmeny.
- 4.3 Tento reklamačný poriadok sa stáva platným a účinným dňom právoplatnosti rozhodnutia Národnej banky Slovenska o udelení povolenia spoločnosti na poskytovanie spotrebiteľských úverov.

