


Vlastník:	R Collectors s.r.o. Dvořákovo nábrežie 8A, 811 02 Bratislava IČO: 50 094 297 zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd. Sro, vl. č. 108191/B
Klasifikácia:	Vnútorný predpis /obsah zverejňovaný navonok/
Číslo:	2016/06/v4
Názov:	Reklamačný poriadok
Účinnosť:	1.12.2024
Pôsobnosť:	Všetci zamestnanci, klienti
Schválil:	JUDr. Alexander Kadela  Podpis konateľa

Obsah:	
Článok 1 Základné ustanovenia	2
Článok 2 Podanie reklamácie	2
Článok 3 Vybavenie reklamácie	3
Článok 4 Záverečné ustanovenia.....	3

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 Mestského súdu Bratislava III, odd. Sro, vl. č. 108191/B (ďalej len „Spoločnosť“), poskytuje spotrebiteľské úvery popri svojej hlavnej činnosti, ktorou je spravovanie úverov a vymáhanie pohľadávok.
- 1.2. Spoločnosť v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä §20g zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení iných zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o spotrebiteľských úveroch“), vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorý upravuje vzájomné práva a povinnosti spoločnosti a klienta pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií kvality a správnosti Spoločnosťou poskytovaných služieb súvisiacich s poskytovaním spotrebiteľských úverov, vymáhaním pohľadávok alebo spravovaním úverov v zmysle zákona č. 106/2024 Z.z. o správcoch úverov a nákupcoch úverov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

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 podľa príslušných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku. Reklamáciou je napríklad nesprávne vypočítaný úrok, nezapočítanie platby, údaje, ktoré sú v zmluve alebo korešpondencii sa nezhodujú s realizovanými transakciami a pod.
- 2.2. 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) osobne/ústne, o ústnej reklamácií je nevyhnutné vypracovať písomný záznam.
- 2.3. Pre podanie reklamácie môže klient použiť formulár reklamácie, ktorý tvorí prílohu č. 1 tohto Reklamačného poriadku.
- 2.4. Každá reklamácia musí byť po prijatí zamestnancom Spoločnosti potvrdená. Spoločnosť pri uplatnení reklamácie vydá klientovi potvrdenie o uplatnení reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Spoločnosť potvrdenie o uplatnení sťažnosti doručí klientovi ihneď. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, doručí sa bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
- 2.5. 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.
- 2.6. 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.

- 2.7. 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.
- 2.8. Za reklamáciu sa nepovažuje podanie (podnet) osoby, ktorá nie je oprávnená na jeho podanie, najmä v prípade, ak podávateľ nedisponuje plnou mocou klienta.
- 2.9. Spoločnosť sa nezaoberá opätovne podanou reklamáciou, v ktorej klient neuviedol nové skutočnosti. Odmietnutie reklamácie z uvedených dôvodov spoločnosť klientovi oznámi primeraným spôsobom.

Článok 3 Vybavenie reklamácie

- 3.1 Reklamácia sa považuje za doručení dňom prijatia e-mailu, osobným podaním alebo dorúčením pošty.
- 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 adresu klienta uvedenú v reklamácií alebo na korešpondenčnú adresu klienta evidovanú spoločnosťou. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania vyhovením reklamácií alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie.
- 3.4 Spoločnosť rozhodne o oprávnenosti reklamácie bezodkladne. 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. Spoločnosť informuje klienta v rámci 30-dňovej lehoty od uplatnenia reklamácie o skutočnosti, že vybavovanie reklamácie bude trvať viac ako 30 dní.
- 3.5 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.
- 3.6 Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša spoločnosť. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša klient.

Článok 4 Záverečné ustanovenia

- 4.1 Tento reklamačný poriadok je verejne dostupný na webovom sídle a v prevádzke 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, v prevádzke Spoločnosti a prípadne aj iným vhodným spôsobom. Zverejnenie Spoločnosť zabezpečí najneskôr 15 dní pred účinnosťou zmeny.
- 4.3 Tento reklamačný poriadok sa stáva platným a účinným 1.12.2024 a nahrádza doterajšie znenie reklamačného poriadku.

Príloha č. 1 Formulár reklamácie

Meno a priezvisko klienta/Názov: Trvale bytom/ Sídlo:	
Označenie zmluvy: Druh služby, ktorej sa sťažnosť týka: Osoba alebo útvar voči ktorému reklamácia smeruje:	
Žiadam o doručenie výsledku prešetrenia reklamácie:	<input type="radio"/> písomne prostredníctvom poštovej zásielky <input type="radio"/> prostredníctvom emailu (doplňte):

Obsah reklamácie:

Prílohy:

V, dňa

.....
Podpis klienta

Za R Collectors, s.r.o. reklamáciu prijal dňa

.....
Meno a priezvisko
podpis