

Reklamačný poriadok pre spotrebiteľské úvery podľa zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Tento reklamačný poriadok upravuje vzťah medzi spoločnosťou VOLKSWAGEN Finančné služby Slovensko s.r.o., (ďalej ako „veriteľ“) a spotrebiteľom pri reklamacii finančnej služby – spotrebiteľského úveru. Ak sa spotrebiteľ domnieva, že finančná služba nebola veriteľom poskytnutá v súlade so zákonom a je nespokojný, má možnosť podať reklamáciu. Reklamácie sú pre veriteľa motivačným nástrojom na zvyšovanie kvality poskytovaných služieb. Tento reklamačný poriadok upravuje postupy a činnosti pri uplatňovaní reklamácií (ďalej len „reklamačné konanie“).

Vzťah medzi veriteľom a spotrebiteľom sa pri uplatňovaní reklamácií spravuje príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

Úvodné ustanovenia

Reklamácia je podanie, ktorým spotrebiteľ uplatňuje zodpovednosť voči veriteľovi za vadu poskytnutej služby.

Reklamačný poriadok je v elektronickej forme umiestnený na internetovej stránke veriteľa www.vwfs.sk ako aj na viditeľnom mieste v priestore zákazníckeho centra v sídle veriteľa.

Spotrebiteľom sa rozumie fyzická osoba, ktorá využíva poskytované služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti.

Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odstránením vady poskytovanej služby, výmenou služby za inú, vrátením ceny účtovanej za poskytnutú službu, vyplatením primeranej zľavy z ceny účtovanej za poskytnutú službu alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.

Službou sa rozumie poskytnutie spotrebiteľského úveru spotrebiteľovi.

Veriteľ zodpovedá za to, že služba ponúkaná spotrebiteľovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej služby v súlade s charakterom ponúkanej služby, uzavretou zmluvou a príslušnými ustanoveniami zákonov.

Reklamačné konanie

Reklamačné konanie je konaním, ktoré veriteľ vedie na základe uplatnenia nároku spotrebiteľa na preverenie správnosti a kvality poskytnutej služby veriteľa v rámci vzájomných vzťahov, ktoré vznikli medzi veriteľom a spotrebiteľom pri poskytovaní finančných služieb a/alebo uplatnenie zodpovednosti veriteľa za vady služieb a to vrátane služieb veriteľa ako finančnej inštitúcie.

Reklamáciu môže podať spotrebiteľ alebo ním poverená osoba:

- osobne v sídle veriteľa
- písomne na adresu sídla: VOLKSWAGEN Finančné služby Slovensko s.r.o., Vajnorská 98, 831 04 Bratislava
- E-mailom na adresu reklamacie@vwfs.sk

V reklamácií je spotrebiteľ povinný uviesť číslo zmluvy, na základe ktorej mu bola poskytnutá reklamovaná služba, svoje identifikačné a kontaktné údaje a uviesť dôvody reklamácie. Reklamáciu je povinný spotrebiteľ uplatniť u veriteľa bezodkladne po zistení vady poskytnutej služby, najneskôr však v lehote 30 dní.

Spôsob vybavenia reklamácie

Pracovník veriteľa, ktorý prijme podanie, toto neodkladne zaznamená pod príslušným číslom spotrebiteľskej zmluvy do systému evidencie spotrebiteľských zmlúv a zároveň do zoznamu reklamácií, kde uvedie číslo reklamácie, dátum jej podania, kto reklamáciu podal, ako aj obsah reklamácie. Po vybavení reklamácie uvedie dátum a spôsob vybavenia reklamácie.

Pracovník veriteľa vydá/odošle spotrebiteľovi o prijatí reklamácie doklad, v ktorom zaznamená číslo reklamácie, dátum jej podania, kto reklamáciu podal, ako aj obsah reklamácie.

Veriteľ alebo ním poverený zamestnanec je povinný po prijatí reklamácie poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný VWFS alebo ním poverený zamestnanec 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 zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklámia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie **má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.**

Veriteľ je povinný prijať reklamáciu na nekvalitne poskytnuté služby z dôvodu nedodržania povinností vyplývajúcich pre veriteľa z obchodných alebo finančných podmienok alebo zo zmluvy.

Pracovník veriteľa vydá/odošle spotrebiteľovi pred uplynutím lehoty písomne výsledok (rozhodnutie) o spôsobe vybavenia reklamácie

Ak spotrebiteľ nie je spokojný s výsledkom reklamačného konania, môže podať sťažnosť na druhé vybavenie. Druhé vybavenie reklamačného konania prostredníctvom podanej sťažnosti je zo strany veriteľa konečné a voči takémuto vybaveniu nie je možné podať ďalšiu reklamáciu alebo sťažnosť.

Orgánom dohľadu nad dodržiavaním ustanovení zákona o spotrebiteľských úveroch je Národná banka Slovenska, kam má spotrebiteľ právo sa v prípade nespokojnosti s priebehom alebo výsledkom vybavenia reklamácie obrátiť.

Platné uplatnenie reklamácie spotrebiteľom nezbavuje spotrebiteľa povinnosti plniť svoje záväzky voči veriteľovi po celú dobu trvania reklamačného konania a to ani v prípade, kedy je reklamácia spotrebiteľa oprávnená a ako taká má bezprostrednú príčinnú súvislosť s plneným záväzkom.

Veriteľ nie je povinný odpovedať spotrebiteľovi alebo viesť reklamačné konanie na podnet, ktorý nie je reklamáciou podľa tohto reklamačného poriadku ak ani na opakovaný podnet spotrebiteľa, pokiaľ je jeho opakované podanie zjavne neopodstatnené.

Záverečné ustanovenia

Veriteľ uchováva reklamácie vrátane korešpondencie a príslušných dokumentov v zložke príslušnej zmluvy o spotrebiteľskom úvere minimálne 10 rokov od jej ukončenia.

Veriteľ je oprávnený v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu veriteľ zverejní na svojej internetovej stránke www.vwfs.sk, ako aj na viditeľnom mieste v priestore zákazníckeho centra v sídle veriteľa, s určením platnosti a účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1. mája 2019.