

Reklamačný poriadok pre spotrebiteľské úvery podľa 129/2010 Z.z.

Platný a účinný od 1.9.2015

Tento reklamačný poriadok upravuje vzťah medzi VOLKSWAGEN Finančné služby Slovensko s.r.o., (ďalej ako „veriteľ“) a spotrebiteľom pri reklamacii finančnej služby – spotrebiteľského úveru. Ak sa spotrebiteľ domnieva, že služba nebola 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. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov

Úvodné ustanovenia

Reklamácia je podanie, ktorým spotrebiteľ uplatňuje zodpovednosť voči veriteľovi za nekvalitne poskytnuté služby, spôsobené nedodržaním povinností vyplývajúcich pre veriteľa z obchodných, alebo finančných podmienok alebo zo zmluvy.

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.

Reklamačné konanie

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

Reklamáciu môže podať spotrebiteľ alebo ním poverená osoba

- Ústne
- Písomne na adresu sídla VWFS
- E-mailom na adresu staznosti@vwfs.sk
- Telefonicke na číslach 02/49292012, 02/49292014
- Faxom na čísle 02/49292016

V reklamacii je potrebné špecifikovať číslo zmluvy a uviesť dôvody reklamácie.

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.

VWFS alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný po prijatí reklamácie poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu:

§ 622 Občianskeho zákonníka:

(1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

(2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

(3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

§ 623 Občianskeho zákonníka:

(1) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

(2) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný VWFS alebo ním poverený zamestnanec určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) 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 reklamácia 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.

Veriteľ je povinný takto uplatnenú reklamáciu prijať a vybaviť ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie..

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.