

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

- Reklamácia je podanie fyzickej osoby (ďalej len spotrebiteľ), ktorým:
  - sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, pretože došlo k ich porušeniu alebo k ohrozeniu činnosťou alebo nečinnosťou zamestnancov UniCredit Leasing Slovakia, a.s. (ďalej „UCL SK“)
  - upozorňuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah niektorého organizačného útvaru UCL SK
  - ktorým uplatňuje zodpovednosť za vady služby.
- Spôsoby prijímania reklamácií sú nasledovné:
  - Osobne v sídle spoločnosti alebo na ktorej ktorejkoľvek pobočke/obchodnom zastúpení UCL SK na Slovensku. Zoznam nájdete na našej stránke [www.unicreditleasing.sk](http://www.unicreditleasing.sk)
  - prostredníctvom e-mailu/poštou na nasledovných kontaktoch:  
email: [info@unicreditleasing.sk](mailto:info@unicreditleasing.sk)  
poštou: UniCredit Leasing Slovakia, a.s., Šancová 1/A, 814 99 Bratislava alebo na ktorej ktorejkoľvek pobočke/obchodnom zastúpení UCL SK, zoznam ktorých nájdete na našej stránke [www.unicreditleasing.sk](http://www.unicreditleasing.sk).
- Reklamáciu je povinný prijať každý zamestnanec UCL SK, ktorý je povinný bezodkladne túto reklamáciu postúpiť poverenému pracovníkovi oddelenia Vnútornej kontroly UCL SK za účelom jej zaevidovania a prešetrovateľovi na jej vybavenie. Každý zamestnanec, ktorý prijme reklamáciu pri osobnom podaní, je povinný 2x vyplniť tlačivo „Reklamácia“ (ďalej iba „Reklamácia“), ktoré následne podpíše spolu so spotrebiteľom. Jeden rovnopis prijímateľ reklamácie odovzdá spotrebiteľovi, ako potvrdenie o prijatí reklamácie a jeden si ponechá za účelom evidencie a riešenia. Pri písomnom podaní (list/mail) vyplní tlačivo Reklamácia, ktoré podpíše a pripojí k písomnej reklámácii klienta. Súčasne zašle spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s Oznámením o spôsobe vybavenia reklamácie, písomné potvrdenie o prijatí reklamácie.
- Skrátené prešetrenie reklamácie je možné ešte pred začatím procesu riadneho prešetrenia reklamácie za účelom vyriešenia reklamácie priateľskou cestou. Ak na základe skráteného prešetrenia dôjde k dohode so spotrebiteľom, poverený zamestnanec UCL SK zašle bezodkladne spotrebiteľovi písomnú odpoveď.
- Oznámenie o spôsobe vybavenia reklamácie (ďalej len „Oznámenie“) doručí UCL SK spotrebiteľovi doporučené. Oznámenie obsahuje spôsob vybavenia s uvedením, či je reklamácia opodstatnená. Ak je reklamácia opodstatnená, uvedú sa aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov.
- Reklamácia sa považuje za vybavenú, ak bolo spotrebiteľovi v zákonnej lehote zaslané Oznámenie, t.j. ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie a v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitú zhodnotenie poskytnutej služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- Za reklamáciu sa nepovažuje podanie:
  - spotrebiteľa, ktoré má charakter dopytu alebo informácie a ktorým sa tento nedomáha ochrany svojich práv
  - dané UCL SK len na vedomie
- Reklamácia, v ktorej spotrebiteľ neuvádza svoje meno, priezvisko, adresu je anonymná reklamácia a vybavuje sa len ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že bol porušený právny predpis, resp. podmienky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu UCL SK so spotrebiteľom.

- Poučenie o práve spotrebiteľa vyplývajúce zo zákona o spotrebiteľských úveroch č. 129/2010 Z.z.: spotrebiteľ ako dlžník v prípade produktu CarCredit je oprávnený odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní odo dňa uzavretia zmluvy alebo odo dňa, keď sú mu doručené zmluvné podmienky podľa tejto zmluvy, ak tento deň nasleduje po dni uzavretia zmluvy. Oznámenie o odstúpení od zmluvy zašle spotrebiteľ ako dlžník veriteľovi písomne alebo na inom trvanlivom médiu dostupnom veriteľovi. Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za dodržanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo zaslané najneskôr v posledný deň lehoty podľa prvej vety tohto odseku. UCL SK ako veriteľ upozorňuje spotrebiteľa, že toto právo mu neprináleží v prípade produktu finančný lízing.
- Dohľad nad dodržiavaním povinností UCL SK vykonáva Národná banka Slovenska so sídlom: Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

Informácie o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov ako aj všetky ďalšie informácie, vrátane kontaktných miest našich pobočiek/obchodných zastúpení nájdete na našej stránke: [www.unicreditleasing.sk](http://www.unicreditleasing.sk)

- V prípade akýchkoľvek otázok sme Vám k dispozícii na telefónnych číslach:

+421/2/592 71 111  
+421/2/592 71 222  
+421/2/592 71 200

alebo na e-mailovej adrese [info@unicreditleasing.sk](mailto:info@unicreditleasing.sk)