

PROVIDENT

Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok

Obsah

REKLAMAČNÝ PORIADOK.....	3
I. ÚVODNÉ USTANOVENIA.....	3
II. OBSAH A FORMA REKLAMÁCIE	4
III. LEHOTA NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE.....	5
IV. ZAČATIE KONANIA O REKLAMÁCII	6
V. LEHOTA NA VYBAVENIE REKLAMÁCIE	6
VI. VYBAVENIE REKLAMÁCIE	6
VII. NÁKLADY SPOJENÉ S REKLAMÁCIU.....	7
VIII. REKLAMACIA PLATOBNEJ SLUŽBY V SÚVISLOSTI S PLATOBNOU KARTOU	7
IX. SŤAŽNOSŤ	8
X. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA	9

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Provident Financial, s. r. o., so sídlom Mlynské Nivy 49, 821 09 Bratislava 2, IČO: 35 805 731, IČ DPH: SK 202 156 1905, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka číslo 23439/B (ďalej len „**Provident Financial**“) vydáva tento reklamačný poriadok (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“):

I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Reklamačný poriadok upravuje postupy, práva a povinnosti Provident Financial a jeho Zákazníkov pri uplatňovaní Reklamácií a podávaní Sťažností zo strany Zákazníkov.
2. Provident Financial posúdi z hľadiska obsahu každé podanie Zákazníka, ktoré mu bolo podľa tohto Reklamačného poriadku doručené, či ide o Reklamáciu, Sťažnosť alebo o iné podanie (napr. žiadosť alebo dopyt).
3. **Zákazníkom** sa pre účely tohto Reklamačného poriadku rozumie **(i)** fyzická osoba, ktorá je vo vzťahu k Provident Financial **spotrebiteľom** 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 v znení neskorších predpisov vrátane predpisov, ktoré tento zákon nahradia alebo podľa 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, v znení neskorších predpisov vrátane predpisov, ktoré tento zákon nahradia (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“), alebo **(ii)** osoba, ktorá je vo vzťahu k Provident Financial alebo vo vzťahu k viazanému finančnému agentovi s ktorým má Provident Financial uzavretú príslušnú písomnú zmluvu **klientom alebo potenciálnym klientom** podľa zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov vrátane predpisov, ktoré tento zákon nahradia (ďalej len „**Zákon o finančnom sprostredkovaní**“), alebo **(iii)** osoba, ktorá je **používateľom platobnej služby** prostredníctvom Platobnej karty podľa zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov vrátane predpisov, ktoré tento zákon nahradia, alebo **(iv) iná osoba, ak je právnym nástupcom** ktorejkoľvek osoby uvedenej v zarážke (i) až (iii) tohto bodu.
4. **Reklamáciou** sa pre účely tohto Reklamačného poriadku rozumie podanie, ktorým Zákazník uplatňuje právo zo zodpovednosti za vady:
 - a) finančnej služby alebo inej služby poskytovanej Zákazníkovi zo strany Provident Financial na základe zmluvy o spotrebiteľskom úvere;
 - b) platobnej služby v súvislosti s Platobnou kartou; alebo
 - c) inej služby ako služby uvedenej v písm. a) a b) tohto bodu poskytovanej Zákazníkovi zo strany Provident Financial na základe spotrebiteľskej zmluvy (t. j. služba komfort).

Reklamačný poriadok

5. **Sťažnosťou** sa pre účely tohto Reklamačného poriadku rozumie:
- a) podanie Zákazníka poukazujúce na porušenie povinností obchodného zástupcu Provident Financial, ako viazaného finančného agenta, ktorému vyplývajú povinnosti zo Zákona o finančnom sprostredkovaní (ďalej len „**Sťažnosť proti obchodnému zástupcovi**“); alebo
 - b) iné podanie Zákazníka ako podanie uvedené v písm. a) tohto bodu smerujúce voči Provident Financial, konaniu jednotlivých zamestnancov Provident Financial a/alebo iných osôb konajúcich v mene Provident Financial, ktoré poukazuje na nedostatky v postupoch, prípadne smeruje voči spôsobu poskytovania informácií či obsahu poskytnutých informácií v komunikácii so Zákazníkom (ďalej len „**Sťažnosť na postup**“). Týka sa najmä procesnej stránky poskytnutia služby (spotrebiteľského úveru, doplnkovej služby).
6. **Reklamáciou ani Sťažnosťou nie je najmä (i)** podanie týkajúce sa správnosti vybavenia objednávky, množstva či kvality tovaru alebo poskytnutej služby zaplatenej prostredníctvom Platobnej karty tretej osobe (takéto prípady je potrebné riešiť s príslušnými dodávateľmi), alebo **(ii)** žiadosť o poskytnutie informácií týkajúcich sa transakcií, ktoré Zákazník nevie vo výpise identifikovať, alebo **(iii)** žiadosť o iné informácie (napr. týkajúce sa výpisu alebo transakcie na účte Zákazníka v Provident Financial, žiadosť o vydanie náhradnej evidencie platieb, žiadosť o predčasné splatenie, sťažnosť Zákazníka na vadné plnenie tretej strany, žiadosť o vystavenie kópie zmluvnej dokumentácie, žiadosť o amortizovaný výpis a pod.).

Platobnou kartou sa pre účely tohto Reklamačného poriadku rozumie platobný prostriedok umožňujúci Zákazníkovi nakladať s finančnými prostriedkami spotrebiteľského úveru, ktorý mu Provident Financial poskytol prostredníctvom predplatennej platobnej karty Mastercard, ktorá umožňuje vykonávať hotovostné aj bezhotovostné platobné operácie. Platobnú kartu zabezpečuje Provident Financial prostredníctvom Poštovej banky, a.s., so sídlom Dvořákovo nábrežie 4, 811 02 Bratislava, IČO: 31 340 890 (ďalej len „**Poštová banka**“).

II. OBSAH A FORMA REKLAMÁCIE

1. Reklamácia musí v zrozumiteľnej a určitej podobe obsahovať:
- a) označenie Zákazníka, ktorý Reklamáciu uplatňuje, a to pri fyzickej osobe uvedením jej mena a priezviska, adresy trvalého pobytu alebo pobytu a rodného čísla alebo dátumu narodenia, a pri právnickej osobe uvedením jej obchodného mena alebo názvu, sídla a identifikačného čísla;
 - b) označenie spotrebiteľskej zmluvy na základe ktorej sa reklamovaná služba má poskytovať (pri zmluve o spotrebiteľskom úvere jej číslo a dátum jej uzavretia a pri doplnkovej zmluve jej dátum uzavretia);
 - c) označenie reklamovanej služby (teda označenie služby uvedenej v článku I bode 4 Reklamačného poriadku, ktorej sa vada týka; vada sa tak môže vzťahovať iba na spôsob

Reklamačný poriadok

- plnenia služieb podľa zmluvy, vadou služby nie sú zmluvné dojednania) a opísanie v čom spočíva a ako sa prejavuje vada tejto služby pravdivým spôsobom;
- d) označenie dôkazov preukazujúcich vadnosť služby (najmä právne relevantných dokladov) a ich priloženie k Reklamácii, ak je to možné;
 - e) uvedenie nároku zo zodpovednosti za vady reklamovanej služby, ktorý Zákazník Reklamáciou uplatňuje (týmto nárokom je najmä nárok Zákazníka požadovať odstránenie reklamovanej vady); a
 - f) podpis Zákazníka, ak je Reklamácia podávaná písomne alebo osobne v sídle Provident Financial.
2. Reklamácia môže obsahovať aj kontaktné údaje na Zákazníka, a to telefónne číslo alebo e-mailovú adresu, ktoré môžu slúžiť pre rýchlejšie vybavenie Reklamácie.
 3. Reklamáciu môže Zákazník podať iba **(i)** telefonicky, cez kontaktné centrum na telefónnom čísle 0800 101 111, **(ii)** elektronicky, na e-mailovú adresu staznosti@provident.sk, **(iii)** písomne v listinnej podobe, doručením na adresu Provident Financial, s.r.o., Mlynské nivy 49, 821 09 Bratislava 2 alebo **(iv)** písomne v listinnej podobe, osobným odovzdaním na adrese Provident Financial, s.r.o., Mlynské nivy 49, 821 09 Bratislava 2 počas prevádzkovej doby.
 4. Ak z Reklamácie nevyplýva, že niekto koná za niekoho iného, platí že koná vo vlastnom mene. Ak zástupca najneskôr spolu s uplatnením Reklamácie nepriloží originál alebo úradne osvedčenú kópiu plnomocenstva udeleného osobou, ktorú zastupuje platí, že Reklamáciu podal zástupca vo vlastnom mene.
 5. Provident Financial nie je povinný vybavovať Reklamácie, ktoré neboli doručené Provident Financial spôsobom podľa tohto článku.
 6. Provident Financial nie je povinný vybavovať Reklamácie, ktoré sú neúplné (nesplňajú požiadavky podľa tohto článku) alebo nezrozumiteľné, ak to je prekážkou ich vybavenia v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Pokiaľ je to vzhľadom na zrozumiteľnú časť obsahu Reklamácie podľa predchádzajúcej vety možné Provident Financial v takom prípade (i) písomne, elektronicky alebo telefonicky vyzve Zákazníka, aby v stanovenej lehote doplnil potrebné údaje a zároveň (ii) poučí Zákazníka, že ak tak v stanovenej lehote neurobí, nebude možné Reklamáciu riadne vybaviť a Reklamačné konanie nezačne.

III. LEHOTA NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE

1. Zákazník môže Reklamáciou uplatňovať nárok zo zodpovednosti za vady, len vtedy ak Reklamáciou vytkol príslušnú vadu bez zbytočného odkladu po tom, čo mal možnosť sa o takejto vade dozvedieť.
2. Reklamáciu môže Zákazník voči Provident Financial uplatniť v lehote stanovenej právnymi predpismi, t. j. najneskôr do 6 mesiacov odo dňa, kedy mal Zákazník možnosť dozvedieť sa o takejto Reklamovanej vade, ak sa Provident Financial so Zákazníkom výslovne nedohodli inak alebo ak osobitný právny predpis nestanovuje dlhšiu lehotu na uplatnenie Reklamácie.

Reklamačný poriadok

IV. ZAČATIE KONANIA O REKLAMÁCIU

1. Konanie o vybavení Reklamácie sa začína dňom v ktorom dôjde k doručeniu Provident Financial niektorým zo spôsobov podávania Reklamácií uvedeným v článku II Reklamačného poriadku:
 - a) úplnej a zrozumiteľnej Reklamácie Zákazníka podľa článku II Reklamačného poriadku;
 - b) Reklamácie Zákazníka podľa článku II bodu 1 Reklamačného poriadku, ktorej neúplnosť alebo čiastočná nezrozumiteľnosť nie je prekážkou jej vybavenia v súlade s príslušnými právnymi predpismi; alebo
 - c) Reklamácie, pri ktorej bolo Zákazníkovi vydané potvrdenie o jej prijatí.
2. O uplatnení Reklamácie vydá Provident Financial Zákazníkovi potvrdenie o jej prijatí, túto povinnosť Provident Financial nemá v prípade, ak by takúto povinnosť vo vzťahu k podaniu Zákazníka nemal podľa príslušných právnych predpisov (napr. ak by Reklamácia ako celok bola nezrozumiteľná, alebo by neobsahovala označenie Zákazníka, podpis Zákazníka ak sa vyžaduje, alebo by nešlo v skutočnosti o Reklamáciu, pretože by v takomto podaní vôbec nebola vytýkaná vada služby a pod.).
3. Uplatnenie Reklamácie nezbučuje Zákazníka povinnosti plniť riadne a včas svoje záväzky voči Provident Financial, a to ani v prípade ak je Reklamácia oprávnená a ako taká má bezprostrednú súvislosť s plneným záväzkom.

V. LEHOTA NA VYBAVENIE REKLAMÁCIE

1. Provident Financial vybaví Reklamáciu, ak je to možné ihneď, v odôvodnených prípadoch sa Reklamácia vybaví do 30 dní odo dňa začatia konania o vybavení Reklamácie.

VI. VYBAVENIE REKLAMÁCIE

1. Provident Financial môže odôvodnene zamietnuť Reklamáciu o ktorej sa začalo konanie o vybavení Reklamácie, najmä ak:
 - a) Reklamácia nie je platným právnym úkonom, s ktorým príslušné právne predpisy spájajú účinky uplatnenia reklamácie, ktorú by Provident Financial bol povinný vybavovať (napr. ak sa Reklamáciou nenamietajú vady služby uvedenej v článku I bode 4, ale namietajú sa zmluvné dojednania);
 - b) Reklamácia bola uplatnená po uplynutí lehoty na jej uplatnenie podľa článku III Reklamačného poriadku;
 - c) Reklamácia nebola uplatnená oprávnenou osobou;
 - d) Reklamácia je len opakovaním skôr už riadne vybavenej Reklamácie toho istého Zákazníka a neobsahuje nové významné skutočnosti;
 - e) Reklamácia je nedôvodná (najmä ak nebola preukázaná vada služby alebo Zákazníkovi zanikol nárok na odstránenie vady).

Reklamačný poriadok

2. Ak Provident Financial Reklamáciu nevybaví jej zamietnutím, vybaví ju na základe Zákazníkom uplatneného nároku niektorým z ostatných spôsobov vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) Zákona o ochrane spotrebiteľa.
3. Provident Financial o vybavení Reklamácie vydá Zákazníkovi písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie o ktorej sa zalačalo konanie o jej vybavenie. Písomný doklad o vybavení Reklamácie Provident Financial **(i)** doručí Zákazníkovi na adresu, ktorú Zákazník v Reklamácii uviedol ako adresu trvalého pobytu alebo pobytu, alebo na inú adresu, ktorú Zákazník následne oznámil Provident Financial alebo **(ii)** doručí Zákazníkovi v elektronickej podobe tak aby bola zachovaná písomná forma na email, ktorý Zákazník uviedol na Reklamácii, alebo **(iii)** odovzdá priamo do rúk Zákazníka.
4. Zákazník je povinný v Reklamačnom konaní poskytovať Provident Financial riadne a včas súčinnosť, inak Provident Financial vybaví Reklamáciu len na základe informácií, ktoré sú známe osobám, ktoré v mene Provident Financial rozhodujú o vybavení Reklamácie.

VII. NÁKLADY SPOJENÉ S REKLAMÁCIOU

1. Provident Financial znáša náklady, ktoré mu v súvislosti s vybavením Reklamácie vzniknú.
2. Náklady spojené s vyhotovením a doručením Reklamácie znáša Zákazník, ktorý Reklamáciu uplatnil.

VIII. REKLAMÁCIA PLATOBNEJ SLUŽBY V SÚVISLOSTI S PLATOBNOU KARTOU

1. Reklamácie platobnej služby v súvislosti s Platobnou kartou sa spravujú obchodnými podmienkami pre predplatenú platobnú kartu „Provident“ (najmä článkom IV bod 15) a Reklamačným poriadkom Poštovej banky, a.s., ktoré sú zverejnené na webovom sídle www.provident.sk a na webovom sídle www.postovabanka.sk. V rozsahu v ktorom to neodporuje dokumentom uvedeným v predchádzajúcej vete sa pre postup Provident Financial a Zákazníka v súvislosti s vybavením Reklamácie platobnej služby v súvislosti s Platobnou kartou použije tento Reklamačný poriadok okrem článkov II až VII a článku IX tohto Reklamačného poriadku.
2. Reklamácie platobnej služby v súvislosti s Platobnou kartou Zákazník uplatňuje voči Poštovej banke postupom podľa článku IV bodu 15 obchodných podmienok pre predplatenú platobnú kartu „Provident“ prostredníctvom Provident Financial (t. j. Reklamáciu Zákazník podáva len prostredníctvom Provident Financial, a to písomne na adresu Provident Financial, s.r.o., Mlynské nivy 49, 821 09 Bratislava alebo telefonicky na Centrum podpory, s výnimkou reklamácií transakcií realizovaných prostredníctvom Platobnej karty, ktoré je Zákazník povinný predložiť Provident Financial v písomnej forme na riadne vyplnenom a Zákazníkom podpísanom tlačive „Reklamačný list“. Lehota na vybavenie Reklamácie začína plynúť dňom doručenia Reklamácie Provident Financial. V prípade, ak je na vybavenie Reklamácie potrebné doplnenie/spresnenie údajov, Zákazník je na žiadosť povinný doplniť/spresniť údaje

Reklamačný poriadok

prostredníctvom Provident Financial. V takomto prípade lehota na vybavenie Reklamácie začína plynúť až dňom doručenia úplnej Reklamácie Provident Financial. V prípade nedoplnenia/nespresnenia údajov nebude možné Reklamáciu vybaviť a Reklamácia bude odložená. O výsledku vybavenia Reklamácie bude Zákazník upovedomený prostredníctvom Provident Financial, a to vo forme a spôsobom, akým bola Reklamácia Podaná Zákazníkom. O výsledku vybavenia reklamácie transakcie realizovanej prostredníctvom Platovnej karty bude Zákazník upovedomený prostredníctvom Provident Financial vždy písomne. Zákazník podaním Reklamácie Provident Financial splnomocňuje Provident Financial na podanie tejto Reklamácie Poštovej banke, ako aj na prevzatie informácie o výsledku jej vybavenia a jeho odovzdanie Zákazníkovi.).

3. Tlačivo „Reklamačný list“ v zmysle článku IV bodu 15 obchodných podmienok pre predplatenú platobnú kartu „Provident“ je zverejnené na webovom sídle www.provident.sk.
4. Provident Financial vo vzťahu ku Zákazníkovi znáša náklady Reklamácie platobnej služby v súvislosti s Platobnou kartou v rozsahu v ktorom mu vznikli. Náklady spojené s vyhotovením a doručením Reklamácie znáša Zákazník, ktorý Reklamáciu podal.

IX. SŤAŽNOSŤ

1. Sťažnosť musí v zrozumiteľnej a určitej podobe obsahovať:
 - a) označenie Zákazníka, ktorý Sťažnosť podáva, a to pri fyzickej osobe uvedením jej mena a priezviska, adresy trvalého pobytu alebo pobytu a rodného čísla alebo dátumu narodenia, a pri právnickej osobe uvedením obchodného mena alebo názvu, sídla a identifikačného čísla;
 - b) ak ide o Sťažnosť proti obchodnému zástupcovi, identifikáciu tohto obchodného zástupcu – viazaného finančného agenta, aspoň jeho menom a priezviskom;
 - c) ak Sťažnosť súvisí so spotrebiteľskou zmluvou uzavretou Provident Financial, jej označenie (pri zmluve o spotrebiteľskom úvere jej číslo a dátum jej uzavretia a pri doplnkovej zmluve jej dátum uzavretia);
 - d) uvedenie predmetu Sťažnosti (najmä pravdivé odôvodnenie skutočností v ktorých vidí Zákazník prítomnosť niektorého z dôvodov Sťažnosti uvedených v článku I bode 5 tohto Reklamačného poriadku, ak je to možné aj s uvedením času);
 - e) označenie dôkazov preukazujúcich tvrdenia Zákazníka (najmä právne relevantných dokladov) a ich priloženie k Sťažnosti, ak je to možné; a
 - f) podpis Zákazníka, ak je Sťažnosť podávaná písomne alebo osobne v sídle Provident Financial.
2. Provident Financial vybaví:
 - a) **Sťažnosť proti obchodnému zástupcovi** a prijme opatrenia na vybavenie tejto Sťažnosti do 30 dní odo dňa jej doručenia a v tejto lehote písomne upovedomí Zákazníka o spôsobe vybavenia tejto Sťažnosti. V odôvodnených prípadoch môže Provident Financial lehotu podľa prvej vety predĺžiť najviac na 60 dní odo dňa doručenia Sťažnosti proti obchodnému

Reklamačný poriadok

zástupcovi, pričom Zákazníkovi oznámi dôvody predĺženia lehoty na 60 dní, a to do 30 dní odo dňa doručenia Sťažnosti;

- b) **Sťažnosť proti postupu** v lehote stanovenej príslušným právnym predpisom, inak spravidla v lehote, ktorú mu umožňujú jeho možnosti.
3. Články II až VIII tohto Reklamačného poriadku sa na vybavovanie Sťažností nepoužijú okrem ustanovení článku II bodov 2 až 6, článku IV bodu 1 písm. a) a b) a bodu 3, článku VI bodu 4 tohto Reklamačného poriadku, ktoré sa na vybavovanie Sťažností použijú primerane.

X. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. V mene Provident Financial sú opravení vybavovať Reklamácie a Sťažnosti osoby, resp. útvary stanovené vnútornými predpismi Provident Financial, a to najmä oddelenie zákazníckeho servisu.
2. Spôsob vedenia evidencie Reklamácií a Sťažností upravuje vnútorný predpis Provident Financial.
3. Právne vzťahy medzi Provident Financial a Zákazníkom v súvislosti s vybavovaním Reklamácií a Sťažností sa spravujú príslušnými ustanoveniami spolu uzatvorenej zmluvy, príslušnými právnymi predpismi a týmto Reklamačným poriadkom.
4. Podania ktoré nie sú Reklamáciou a ani Sťažnosťou v zmysle tohto Reklamačného poriadku, Provident Financial nie je povinný vybavovať podľa tohto Reklamačného poriadku.
5. Provident Financial si vyhradzuje právo Reklamačný poriadok meniť alebo zrušiť. Platné znenie Reklamačného poriadku Provident Financial zverejňuje na svojom webovom sídle www.provident.sk a sprístupňuje na nahliadnutie vo svojom sídle najneskôr v deň nadobudnutia jeho účinnosti.
6. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť 1.1.2017.