

REKLAMAČNÝ
PORIADOK
SPOLOČNOSTI
IMPULS-LEASING Slovakia s.r.o.



Spoločnosť IMPULS-LEASING Slovakia s.r.o., Mostová 2, 811 02 Bratislava, IČO: 36 745 804, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka 44839/B (ďalej len „ILS“), vydáva v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike, predovšetkým v súlade s ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tento reklamačný poriadok s účinnosťou od 01.09.2015.

Obsah:

- | |
|-----------------------------------|
| 1. Účel a rozsah zodpovednosti |
| 2. Prijímanie reklamácií |
| 3. Lehoty na podanie reklamácií |
| 4. Lehoty na vybavenie reklamácií |
| 5. Oprávnenosť reklamácie |
| 6. Záverečné ustanovenia |

1. Účel a rozsah zodpovednosti

- 1.1.** Reklamačný poriadok upravuje vzťahy medzi ILS a klientom/potenciálnym klientom (ďalej len „klient“) vyplývajúce z reklamačného konania. Reklamačné konanie je konaním, ktoré ILS vedie na základe uplatnenia nároku klienta na preverenie správnosti a kvality produktov a služieb poskytovaných ILS (ďalej len „reklamácia“).
- 1.2.** Reklamačný poriadok stanovuje zásady a princípy pri uplatňovaní práv klientov, ktorým sú tieto služby poskytované.
- 1.3.** Reklamačný poriadok je k dispozícii v prevádzkových priestoroch ILS prístupných verejnosti a na internetovej stránke ILS: www.impuls-leasing.sk.
- 1.4.** ILS zodpovedá klientovi za rozsah a kvalitu služieb, ktoré poskytuje. V prípade, ak zmluvne dohodnuté služby neboli poskytnuté v dohodnutom množstve, rozsahu, cene alebo kvalite, alebo ak za poskytnutie týchto služieb nebola účtovaná cena v súlade s dohodnutými podmienkami, má klient právo uplatniť si svoje práva formou reklamácie.

2. Prijímanie reklamácií

2.1. Reklamácie môžu byť podané písomne na adresu: IMPULS-LEASING Slovakia s.r.o., Mostová 2, 811 02 Bratislava, ústne, telefonicky na telefónne číslo: +421 2 32 602 000, mailom na adresu: office@impuls-leasing.sk alebo osobne. V prípade ústnej alebo telefonickej reklamácie ILS vyhotoví záznam o reklamácií, ktorý bude postúpený na riešenie v rámci interných procesov ILS. Osobne možno reklamáciu podať na nasledovných miestach:

Bratislava – centrála ILS: Mostová 2, 811 02 Bratislava

Nitra – pobočka ILS: Radlinského 4, 949 01 Nitra

Banská Bystrica – pobočka ILS: Skuteckého 17, 974 01 Banská Bystrica

Žilina – pobočka ILS: Predmestská 85, 010 01 Žilina

Košice – pobočka ILS: Moldavská cesta 2413/49, 040 11 Košice

2.2. Z podania reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva a čo je predmetom jej obsahu. Klient je povinný predložiť k reklamácií všetky doklady týkajúce sa príslušného obchodu alebo služieb preukazujúce skutočnosti, ktoré sú predmetom reklamácie. V prípade, že reklamácia neobsahuje požadované náležitosti, je ILS oprávnená vyzvať klienta na upresnenie reklamovaného nároku alebo na doplnenie požadovaných dokladov, ktoré sú potrebné pre riadne vedenie reklamačného konania. V prípade, že klient reklamovaný nárok neupresní resp. reklamovaný nárok nepreukáže ILS bude jeho reklamáciu považovať za neoprávnenú.

2.3. ILS je povinná pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie ILS je povinná potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť klientovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak klient má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. ILS všetky písomnosti súvisiace s uplatňovaním reklamácie, zasiela klientovi na adresu určenú klientom. V prípade zmeny adresy klienta, je klient o tejto skutočnosti povinný ILS bezodkladne informovať.

2.4. ILS je povinná viesť evidenciu o reklamáciách. Evidencia o reklamáciách je vedená elektronicky a obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradovom čísle dokladu o uplatnení reklamácie, ako i ďalšie údaje, ak to stanovuje osobitný zákon.

2.5. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo klienta na náhradu škody podľa osobitného predpisu.

2.6. Ak zamestnanec ILS jedná pri vybavovaní podania s osobou odlišnou od osoby klienta, je povinný požadovať hodnoverné preukázanie oprávnenia k zastupovaniu klienta (napr. predložením plnej moci k zastupovaniu).

2.7. Podania, ktoré nespĺňajú kritéria reklamácie nepodliehajú režimu vybavovania podľa tohto reklamačného poriadku. Za oprávnené podania sa považujú prípady, v ktorých si klient uplatňuje zodpovednosť spoločnosti za vady poskytnutej služby.

3. Lehoty na podanie reklamácií

3.1. Klient je povinný uplatniť reklamáciu voči ILS spôsobom uvedeným v bode 2. bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia reklamovanej skutočnosti.

3.2. Platné uplatnenie reklamácie klientom nezbavuje klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči ILS po celú dobu trvania reklamačného konania, a to ani v prípade, keď je reklamácia klienta oprávnená a ako taká má bezprostrednú príčinnú súvislosť s plneným záväzkom. V súvislosti s uplatnenou reklamáciou je možné klientovi na základe jeho písomnej žiadosti povoliť odklad splnenia záväzkov do času ukončenia reklamačného konania. O schválení alebo neschválení takejto žiadosti bude klient informovaný písomne v lehote 10 dní.

4. Lehoty na vybavenie reklamácií

4.1. ILS rozhodne o oprávnenosti reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočíta čas potrebný na odborné posúdenie reklamovanej chyby v rozsahu najviac tridsiatich dní.

4.2. ILS vybavuje ostatné reklamácie ihneď, najneskôr však v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie klientom.

4.3. Lehoty rozhodné pre vybavenie reklamácie začínajú účinne plynúť až odo dňa kedy boli ILS preukázané všetky skutočnosti uvedené v bode 2.2..

5. Oprávnenosť reklamácie

5.1. Za neoprávnenú sa považuje reklamácia,

- ak je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo dobrými mravmi
- reklamácia služieb, ktoré nevyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi klientom a ILS
- reklamácia, v ktorej sa uvádzané skutočnosti nezakladajú na pravde

5.2. ILS nie je povinná odpovedať klientovi alebo viesť reklamačné konanie na podnet, pokiaľ jeho podanie alebo opakované podanie je zjavne neopodstatnené.


6. Závěrečné ustanovenia

6.1. ILS je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu ILS zverejní vo svojich obchodných priestoroch s určením účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.

6.2. Orgán dohľadu nad dodržiavaním ustanovení zákona o spotrebiteľských úveroch, na ktorý sa môže spotrebiteľ obrátiť v prípade pochybností o vybavení reklamácie je NÁRODNÁ BANKA SLOVENSKA, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava 1.

6.3. Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní, ktoré nie sú výslovne upravené týmto reklamačným poriadkom sa primerane použijú ustanovenia príslušných právnych predpisov, najmä Zák. č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa v znení platnom a účinnom ku dňu uplatnenia reklamácie klientom.

6.4. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 01.09.2015.

za IMPULS-LEASING Slovakia s.r.o.	
Dipl. Ing. Radovan Polakovič, konateľ	Dr. Heinz Reindl, konateľ
Podpis 	Podpis 