

Reklamačný poriadok k bezúročnej pôžičke

Spoločnosť Ahoj, a. s., so sídlom Dvořákovo nábrežie , 811 02 Bratislava, IČO: 48 113 671, DIČ: 21200064485, IČ DPH: SK7020000680 zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka číslo: 6128/B (ďalej len „Ahoj a/ alebo Spoločnosť“), v súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa (zákon č. 108/2024 Z.z. v znení neskorších predpisov), Zákonom o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku (zákon č. 266/2005 Z.z. v znení neskorších predpisov), v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, vydáva tento Reklamačný poriadok k produktu, prostredníctvom ktorého poskytuje Spoločnosť spotrebiteľom bezúročnú pôžičku (ďalej len „Reklamačný poriadok“):

Čl. I.

Úvodné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti Ahoj a spotrebiteľov v súvislosti s reklamáciami služieb spojenými s produktom bezúročnej pôžičky poskytovanej Ahoj, vrátane podmienok a spôsobu reklamácií.
2. Na účely Reklamačného poriadku sa rozumie:
 - 2.1 **Klientom** sa rozumie spotrebiteľ a teda fyzická osoba, (a) s ktorou Ahoj má alebo mala uzatvorenú zmluvu o pôžičke, (b) ktorá je právnym nástupcom osoby uvedenej v písm. (a), (c) ktorá je, resp. bola žiadateľom o pôžičku;
 - 2.2 **Pôžičkou** sa rozumie bezúročná pôžička poskytovaná Ahoj ako veriteľom v súlade s § 657 Občianskeho zákonníka, prostredníctvom ktorej sa financuje kúpna cena tovaru alebo cena služby;
 - 2.3 **Reklamáciou** sa rozumie podanie, ktorým Klient namieta správnosť a kvalitu služieb, poskytovaných Ahoj v súvislosti s podaním žiadosti Klienta o Pôžičku, schvaľovaním Pôžičky, správou pôžičky, riešením nesplácania Pôžičky a iných skutočností v súvislosti s poskytnutou alebo žiadanou Pôžičkou.
3. Reklamačný poriadok je Klientom k dispozícii vo všetkých prevádzkových priestoroch Ahoj prístupných verejnosti. Nachádza sa na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi a na internetovej stránke www.ahoj.shopping a www.ahojfinancie.sk. Reklamačný poriadok obsahuje informácie o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
4. Reklamačný poriadok oprávňuje Klienta realizovať práva jemu priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky, najmä Zákonom č. 40 /1964 Zb. Občiansky zákonník, Zákonom č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov, Zákonom 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.
5. Orgánom dozoru, dohľadu a kontroly je Národná banka Slovenska, so sídlom: Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

Článok II.

Forma a spôsob podania

1. Reklamácie Klient je oprávnený podať Reklamáciu telefonicky, osobne alebo písomne; písomná forma je zachovaná, ak je Reklamácia uskutočnená elektronicky.
2. Kontaktné údaje Ahoj pre účely podania Reklamácie sú:
 - a) písomne na adrese: Ahoj, a. s., Karpatská 15, 058 01 Poprad alebo Dvořákovo nábrežie 4, 811 02 Bratislava
 - b) prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese: ahoj@ahoj.shopping
 - c) telefonicky na telefónnom čísle: 0850 111 999
 - d) osobne na adrese: Karpatská 15, 058 01 Poprad alebo Dvořákovo nábrežie 4, 811 02 Bratislava
3. Reklamácia musí obsahovať najmä:
 - 3.1 meno a priezvisko Klienta, dátum narodenia, adresu trvalého pobytu, korešpondenčnú adresu (ak nie je zhodná s adresou trvalého pobytu), číslo a dátum uzavretia zmluvy o pôžičke, resp. ak ide o Klienta v postavení žiadateľa o pôžičku, dátum podania žiadosti o pôžičku;
 - 3.2 predmet Reklamácie;
 - 3.3 čoho sa Klient domáha.
4. K Reklamácii musia byť pripojené doklady, preukazujúce tvrdenia Klienta.
5. Reklamácia môže obsahovať kontaktné údaje Klienta (telefónne číslo, e-mailová adresa). Ak Reklamácia neobsahuje všetky údaje, potrebné pre riadne vybavenie Reklamácie a/alebo neboli k nej pripojené doklady, preukazujúce tvrdenia Klienta, Ahoj vyzve telefonicky, alebo písomne Klienta na ich doplnenie. V prípade, že Klient reklamovaný nárok neupresní alebo nedoloží doklady týkajúce sa príslušnej reklamovanej finančnej služby preukazujúce ním tvrdené skutočnosti, Spoločnosť bude pri vybavovaní reklamácie vychádzať z dostupných informácií a podkladov.
6. V prípade osobne podanej reklamácie je Ahoj povinný vyhotoviť písomný záznam, v prípade ak Klient prejaví súhlas s jeho vyhotovením. V prípade telefonicky podanej Reklamácie je Ahoj povinný vyhotoviť zvukový záznam, v prípade ak Klient prejaví súhlas s jeho vyhotovením, za predpokladu, že dôjde k overeniu totožnosti Klienta prostredníctvom bezpečnostných prvkov. Pri reklamáciách podaných elektronickou formou v prípadoch ak Spoločnosť nemôže overiť totožnosť Klienta, pisateľovi podania poskytne Ahoj elektronickou formou odpoveď v podobe všeobecnej informácie a reklamáciu vybaví písomnou formou, tak aby bola zabezpečená ochrana osobných údajov Klienta.
7. Ak Reklamácia bola podaná neoprávnenou osobou, oneskorene je Ahoj oprávnené Reklamáciu odmietnuť, o čom Klienta písomne upovedomí.

Článok III.

Lehota na podanie Reklamácie

1. Reklamáciu je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu po tom čo sa dozvedel o skutočnosti zakladajúcej jeho nárok na jej uplatnenie, najneskôr do 12 mesiacov odo dňa, kedy nastala skutočnosť, ktorá tvorí predmet Reklamácie alebo je podnetom pre Reklamáciu.
2. O uplatnení Reklamácie vydá Ahoj Klientovi potvrdenie.

Článok IV.

Vybavenie Reklamácie

1. Súčasne s potvrdením o uplatnení Reklamácie Ahoj poučí Klienta o jeho právach, a to:
 - a) Klient má právo, aby bola jeho reklamácia vybavená niektorým zo spôsobov ustanoveným zákonom a to v 30 dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia, za zákonné vybavenie reklamácie sa považuje:
 - bezodkladné riadne poskytnutie služby (t.j. poskytnutie služby v súlade s príslušnými právnymi predpismi),
 - dohoda o zrušení poskytnutej služby a vyporiadanie všetkých záväzkov,

- poskytnutie primeranej kompenzácie zo strany Spoločnosti za vadné poskytnutie služby,
 - odôvodnené zamietnutie;
- b) Klient má právo požadovať od Spoločnosti aby:
- poskytovala služby v bežnej kvalite,
 - poskytovala služby za dohodnuté ceny,
 - správne účtovala ceny pri poskytovaní služieb,
 - vo vzťahu ku Klientovi dodržiavala zásadu rovnakého zaobchádzania,
 - neukladala Klientovi povinnosť bez právneho dôvodu,
 - neupierala Klientovi jeho práva,
 - nekonala v rozpore s dobrými mravmi;
- c) Klient má právo určiť spôsob vybavenia reklamácie, najmä má právo požadovať, aby:
- bola služba poskytovaná zo strany Spoločnosti v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi,
 - bolo pochybenie pri poskytovaní služby zo strany Spoločnosti bezodkladne odstránené, - boli nesprávne vyrubené poplatky alebo iné odplatné plnenia primeraným spôsobom vykompenzované,
 - bola poskytnutá Klientovi primeraná kompenzácia zo strany Spoločnosti za vadné poskytnutie služby;
- d) vybavením reklamácie nie je dotknuté právo Klienta na náhradu škody podľa osobitného predpisu (Občiansky zákonník);
2. Veriteľ rozhodne o oprávnenosti reklamácie bezodkladne.
3. Vybavenie reklamácie nesmie trvať viac ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; v zložitých prípadoch možno reklamáciu vybaviť najneskôr v lehote 3 mesiacov odo dňa uplatnenia reklamácie. Veriteľ je povinný informovať Klienta v rámci 30 dňovej lehoty od uplatnenia reklamácie o skutočnosti, že vybavovanie reklamácie bude trvať viac ako 30 dní.
4. Spoločnosť je povinná pri uplatnení reklamácie vydať Klientovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie Spoločnosť je povinná potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi 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 spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
5. Platné uplatnenie Reklamácie Klientom samo o sebe nezbavuje Klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči Spoločnosti po celú dobu trvania reklamačného konania.
6. Náklady spojené s vybavovaním Reklamácie znáša Ahoj, ak tento Reklamačný poriadok alebo všeobecne záväzné právne predpisy neustanovujú inak. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie vrátane jej príloh a s predložením znáša Klient.

Článok V.

Záverečné ustanovenia

1. Ak sa Klient domnieva, že Ahoj porušilo všeobecne záväzné právne predpisy, je oprávnený obrátiť sa na (a) Národnú banku Slovenska, (b) iné orgány dozoru.
2. Vzťahy medzi Klientom a Ahoj, ktoré nie sú upravené týmto Reklamačným poriadkom, sa riadia uzatvorenou zmluvou o pôžičke a všeobecne záväznými právnymi predpismi.
3. Ahoj je oprávnený zmeniť tento Reklamačný poriadok, a to v nadväznosti na zmenu všeobecne záväzných právnych predpisov alebo svojej obchodnej politiky. Zmena Reklamačného poriadku bude uskutočnená zverejnením zmeneného tohto Reklamačného poriadku s určením jeho účinnosti, a to najneskôr v deň, kedy má nadobudnúť účinnosť.
4. Spory vyplývajúce zo zmluvy o pôžičke je možné riešiť dohodou aj mimosúdny vyrovnaním na základe zákona č. 420/2004 Z.z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov.
5. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.7.2024. Reklamačný poriadok je zverejnený na webovom stránke www.ahoj.shopping, www.ahojfiancie.sk a je k dispozícii v sídle Ahoj a ostatných prevádzkových priestoroch spoločnosti Ahoj.