

Reklamačný poriadok

Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť si sťažnosť na adrese centrály Spoločnosti POHOTOVOŠŤ, s.r.o., Pribinova 25, 811 09 Bratislava (ďalej len „Spoločnosť“), prípadne na ktorejkoľvek firemnej pôžičkárni.

Klient je oprávnený uplatniť sťažnosť: písomne (listom, faxom alebo e-mailom).

Sťažnosť musí obsahovať :

- a) identifikačné údaje sťažovateľa v prípade fyzickej osoby (meno a priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu),
- b) identifikačné údaje sťažovateľa v prípade právnickej osoby (názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať),
- c) ak je sťažovateľovi možné doručiť písomnosti v elektronickej forme, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie,
- d) predmet sťažnosti (klient je povinný v sťažnosti určiť, zrozumiteľne a čitateľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta, spolu s uvedenými dátami, číslami, a čiastkami a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov, ktoré je povinný obstaráť na svoje vlastné náklady),
- e) čoho sa domáha (klient je povinný uviesť práva, ktoré týmto spôsobom voči veriteľovi uplatňuje),
- f) osobu alebo úsek, voči ktorému je sťažnosť namierená,
- g) podpis,
- h) dátum podania,
- ch) ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť splnomocnenie zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti.

Veriteľ pri uplatnení sťažnosti vydá spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení sťažnosti. Ak je sťažnosť uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, veriteľ potvrdenie o uplatnení sťažnosti doručí spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, doručí sa bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení sťažnosti.

Spoločnosť nie je povinná sa sťažnosťou klienta zaoberať ani skúmať jej oprávnenosť, pokiaľ klient neodstráni nedostatky príp. nedoplní podstatné náležitosti svojej sťažnosti, a pokiaľ obsah podanej sťažnosti neumožňuje Spoločnosti prešetriť podanú sťažnosť. Ak klient odstráni nedostatky svojej sťažnosti, od tohto momentu začína plynúť lehota na vybavenie sťažnosti.

Klient je povinný Spoločnosti poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie a preskúmanie uplatnenej sťažnosti. Pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, a rozsah informácií získaných od klienta neumožňuje sťažnosť vybaviť, Spoločnosť nie je povinná vykonať ďalšie preverenie sťažnosti a nie je povinná ďalej skúmať jej oprávnenosť. Spoločnosť informuje klienta o nemožnosti vybaviť sťažnosť.

Sťažnosť vybavuje Spoločnosť spravidla do 14 dní odo dňa jej doručenia, resp. v zložitejšom prípade do 30 dní po uplatnení sťažnosti klientom. O spôsobe vybavenia sťažnosti vydá Spoločnosť klientovi písomnú odpoveď v stanovených lehotách. Písomnú odpoveď vydá Spoločnosť sťažovateľovi aj vtedy, ak nevyhoví sťažnosti v celom rozsahu.

Náklady spojené s vybavovaním sťažnosti bez ohľadu na to, či je oprávnená alebo nie je oprávnená, uhrádza Spoločnosť.

