

## **Reklamačný poriadok spoločnosti Silverside, a.s.**

Silverside, a.s., so sídlom Plynárska 7/B, 82109 Bratislava, IČO: 50052560, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel: Sa, vložka č. 6261/B (ďalej aj „Spoločnosť“) v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 50/2007 Z.z. O ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorý upravuje vzájomné práva a povinnosti Spoločnosti a spotrebiteľa pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií kvality a správnosti poskytovaných služieb.

Reklamáciou sa rozumie:

- ✓ uplatnenie nároku spotrebiteľa na preverenie kvality a správnosti Spoločnosťou poskytovaných služieb,
- ✓ nesúhlas spotrebiteľa s vykonaním úkonov v rámci vzťahov, ktoré vznikli medzi Spoločnosťou a spotrebiteľom pri poskytovaní služieb,
- ✓ nesúhlas so spôsobom vykonávania finančného sprostredkovania služieb Spoločnosti, a poskytovania služieb Spoločnosti prostredníctvom viazaného finančného agenta a ostatné podnety spotrebiteľa v rozsahu a spôsobom podľa príslušných právnych predpisov a tohto Reklamačného poriadku.

### **Článok I**

#### **Kto je oprávnený podať reklamáciu**

Reklamáciu môže podať:

- ✓ spotrebiteľ, medzi ktorým a Spoločnosťou existuje zmluvný vzťah na základe uzatvorenej zmluvy o úvere, prípadne jeho právny nástupca,
- ✓ ručiteľ alebo iná osoba zaviazaná zo zmluvy o úvere,
- ✓ osoba, ktorá koná v mene vyššie uvedených osôb na základe splnomocnenia alebo rozhodnutia príslušného orgánu (ďalej aj ako spotrebiteľ).

Za reklamáciu sa nepovažuje podanie osoby, ktorá nie je oprávnená na jeho podanie podľa príslušných právnych predpisov. Spoločnosť sa nezaoberá opätovne podanou reklamáciou, v ktorej spotrebiteľ neuviedol nové skutočnosti. Odmietnutie reklamácie z uvedených dôvodov oznámi Spoločnosť spotrebiteľovi písomne.

### **Článok II**

#### **Ako a kde je možné podať reklamáciu**

Spotrebiteľ môže reklamáciu podať:

- ✓ písomnou formou – jej zaslaním poštovou zásielkou na adresu: Silverside, a.s. Plynárska 7/B, 82109 Bratislava,
- ✓ osobne – v kancelárii obchodného zástupcu (ktorý doručí originál reklamácie na Zákaznícky servis Spoločnosti),
- ✓ e-mailom – jej zaslaním na e-mailovú adresu: **[silverside@silverside.sk](mailto:silverside@silverside.sk)**.

Reklamácia sa považuje za doručení dňom prijatia e-mailu, poštovej zásielky do Spoločnosti alebo v deň jej podania obchodnému zástupcovi.

### **Článok III**

#### **Náležitosti reklamácie**

Reklamácia musí obsahovať predmet reklamácie (stručný popis reklamácie), identifikačné údaje spotrebiteľa (meno, priezvisko, adresu) a číslo zmluvy – variabilný symbol, ku ktorej sa reklamácia vzťahuje a ak je reklamácia podávaná písomne alebo osobne aj podpis osoby podávajúcej reklamáciu. Spotrebiteľovi sa po prijatí reklamácie vydá potvrdenie o prijatí reklamácie. Ak sa reklamácia odvoláva na dokumenty, ktorými disponuje len spotrebiteľ, potom má Spoločnosť právo požiadať o ich predloženie v záujme riadneho vybavenia reklamácie. Spotrebiteľ sa poučí o tom, že v prípade nepredloženia oprávnených žiadaných dokumentov, sa pri vybavení reklamácie neprihliada na skutočnosti vyplývajúce z takýchto dokumentov.

### **Článok IV**

#### **Informácia a poučenie pre spotrebiteľa**

##### Práva spotrebiteľa

Každý spotrebiteľ má právo na finančnú službu v bežnej kvalite pri splnení všetkých podmienok stanovených Spoločnosťou. Taktiež má právo na uplatnenie reklamácie a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa, prípadne práv fyzických osôb odlišných od spotrebiteľa.

##### Povinnosti Spoločnosti

Spoločnosť je povinná:

- poskytovať služby v bežnej kvalite a za dohodnuté ceny,
- riadne a korektne účtovať ceny za poskytované služby,
- vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania.

Spoločnosť nesmie:

- ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu,
- upierať spotrebiteľovi práva,
- konať v rozpore s dobrými mravmi.

Spoločnosť alebo ňou poverený zamestnanec alebo určená osoba poučí po prijatí reklamácie spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu:

§ 622 Občianskeho zákonníka:

(1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

(2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

(3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

§ 623 Občianskeho zákonníka:

(1) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

(2) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

## **Článok V**

### **Vybavovanie reklamácie**

Spoločnosť je oprávnená vyzvať spotrebiteľa na upresnenie reklamovaného nároku alebo na doplnenie dokumentov, na ktoré sa reklamácia odvoláva, ak takú dokumentáciu z povahy a okolností veci má k dispozícii len spotrebiteľ. Ak spotrebiteľ požadovaný nárok nespresní, alebo nedoloží dokumentáciu, Spoločnosť bude pri vybavení reklamácie postupovať v rozsahu, aký vyplýva z reklamácie spotrebiteľa, údajov a dokumentácie, ktorú má k dispozícii.

Podanie reklamácie nezavazuje spotrebiteľa povinnosti plniť si svoje záväzky voči Spoločnosti po celú dobu trvania reklamačného konania.

Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z práv podľa článku IV spotrebiteľ uplatňuje, Spoločnosť určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň, kedy bolo podanie reklamujúceho doručené Spoločnosti jedným z vyššie uvedených spôsobov.

Spotrebiteľ má právo na obdržanie potvrdenia o podaní reklamácie a o spôsobe jej vybavenia.

Spoločnosť informuje spotrebiteľa o vybavení reklamácie písomne bez zbytočného odkladu na adrese spotrebiteľa uvedenej v reklamáci, alebo na korešpondenčnej adrese spotrebiteľa evidovanej Spoločnosťou, najneskôr v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia reklamácie.

Lehota na vybavenie reklamácie sa môže predĺžiť v závislosti od úkonov tretej strany v prípade, že jej súčinnosť je na vybavenie reklamácie nevyhnutná.

## **Článok VI**

### **Nesúhlas spotrebiteľa s výsledkom reklamačného konania**

Ak spotrebiteľ nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie, má právo obrátiť sa do 30 dní odo dňa oznámenia výsledku reklamácie písomne na spoločnosť Silverside, a.s. s následnou reklamáciou. Následná reklamácia nemá odkladný účinok a nezbavuje spotrebiteľa povinnosti plniť si svoje záväzky voči Spoločnosti po celú dobu trvania reklamačného konania. Pre vybavenie následnej reklamácie platia rovnaké lehoty, ako pre vybavenie reklamácie. V prípade nesúhlasu so spôsobom vybavenia reklamácie, rovnako aj následnej reklamácie, má spotrebiteľ právo uplatniť svoje požiadavky na príslušnom súde, alebo v Národnej banke Slovenska, konkrétne na adrese Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

## **Článok VII**

### **Náklady na reklamáciu**

Vlastné náklady spotrebiteľa spojené s podaním reklamácie, vrátane jej príloh a prípadným zaslaním dopĺňujúcich dokumentov, znáša spotrebiteľ sám, pokiaľ nie je právnym predpisom upravené inak. Spoločnosť znáša náklady spojené s interným vybavením reklamácie a zaslaním odpovede spotrebiteľovi.

## **Článok VIII**

### **Záverečné ustanovenia**

Tento Reklamačný poriadok sa stáva účinným dňom 25.08.2016.

Spoločnosť je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov tento Reklamačný poriadok zmeniť, alebo úplne nahradiť. Zmenu reklamačného poriadku Spoločnosť zverejňuje na svojej internetovej stránke [www.silverside.sk](http://www.silverside.sk), v miestach obchodného zastúpenia a prípadne aj iným vhodným spôsobom. Zverejnenie zabezpečí Spoločnosť najneskôr v deň účinnosti zmeny. Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní podľa tohto Reklamačného poriadku sa primerane použijú ustanovenia Zmluvy o spotrebiteľskom úvere a Zmluvy o spotrebiteľskom úvere na refinancovanie uzavretej medzi spotrebiteľom a Spoločnosťou a príslušné právne predpisy.