

**REKLAMAČNÝ PORIADOK**  
**spoločnosti DPS financial consulting, s.r.o.**

---

**Článok I.**  
**Vymedzenie pojmov**

1. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa
  - 1.1. **DPS financial consulting, s.r.o.**, rozumie obchodná spoločnosť DPS financial consulting, s.r.o., so sídlom Tamaškovičova 17/2742, 917 01 Trnava, IČO: 46 713 930, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka číslo: 30047/T, ktorá poskytuje pre svojich Klientov spotrebiteľské úvery, ako aj iné činnosti v rozsahu jej predmetu podnikania, zapísaného v obchodnom registri;
  - 1.2. **Klientom** rozumie osoba, **(a)** ktorá je alebo bola so spoločnosťou DPS financial consulting, s.r.o. v predzmluvnom vzťahu, **(b)** s ktorou je alebo bola spoločnosť DPS financial consulting, s.r.o. v zmluvnom vzťahu, najmä s ktorou má alebo mala uzatvorenú zmluvu o spotrebiteľskom úvere, inú zmluvu o úvere či zmluvu alebo dohodu v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, prípadne ktorá je právnym nástupcom tejto osoby, **(c)** voči ktorej spoločnosť DPS financial consulting, s.r.o. nadobudla pohľadávku od pôvodného veriteľa, **(d)** ktorá poskytla alebo mala poskytnúť osobe uvedenej v písm. (a) až (c) zabezpečenie podľa všeobecne záväzných právnych predpisov;
  - 1.3. **Reklamáciou** podanie, ktorým Klient namieta správnosť a kvalitu služieb, poskytovaných DPS financial consulting, s.r.o. v súvislosti s poskytovaním spotrebiteľských úverov alebo v súvislosti s výkonom inej podnikateľskej činnosti;
  - 1.4. **Reklamačným poriadkom** rozumie tento Reklamačný poriadok, ktorý upravuje práva a povinnosti spoločnosti DPS financial consulting, s.r.o. a Klienta v súvislosti s Reklamáciami, vrátane podmienok a spôsobu vybavenia Reklamácií.
2. Tento Reklamačný poriadok je vydaný v súlade so Zákom o ochrane spotrebiteľa (zákon č. 250/2007 Z.z. v znení neskorších predpisov), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
3. Vzťahy medzi Klientom a DPS financial consulting, s.r.o., ktoré nie sú upravené týmto Reklamačným poriadkom, sa riadia uzatvorenou zmluvou o spotrebiteľskom úvere a všeobecne záväznými právnymi predpismi.

**Článok II.**  
**Podanie Reklamácie**

1. Klient je oprávnený podať Reklamáciu telefonicky alebo písomne; písomná forma je zachovaná, ak je Reklamácia uskutočnená elektronicky, v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Klient môže Reklamáciu podať nasledovne:
  - 1.1. telefonicky na telefónne číslo: +421911534111,
  - 1.2. písomne na adresu: DPS financial consulting, s.r.o., Tamaškovičova 17/2742, 917 01 Trnava,
  - 1.3. elektronicky na e-mailovú adresu: [reklamacie@dpsfc.sk](mailto:reklamacie@dpsfc.sk).
2. Z podanej Reklamácie musia byť zjavné najmä nasledovné informácie:
  - 2.1. meno a priezvisko Klienta, dátum narodenia, adresu trvalého pobytu, korešpondenčnú adresu (ak nie je zhodná a adresou trvalého pobytu), dátum podania žiadosti o spotrebiteľský úver alebo dátum uzavretia zmluvy o spotrebiteľskom úvere;
  - 2.2. predmet Reklamácie;
  - 2.3. čoho sa Klient domáha.Reklamácia môže obsahovať kontaktné údaje Klienta (telefónne číslo, e-mailová adresa).

3. V Reklamacii je potrebné opísať všetky skutočnosti, týkajúce sa reklamovanej služby, a pripojiť k nej doklady, preukazujúce Klientom tvrdené skutočnosti. Ak Reklamácia neobsahuje požadované náležitosti, spoločnosť DPS financial consulting, s.r.o. je oprávnená vyzvať Klienta na ich doplnenie. Spoločnosť DPS financial consulting, s.r.o. vybaví Reklamáciu aj v prípade, ak Reklamácia Klienta neobsahuje všetky náležitosti Reklamácie, avšak z obsahu podania je zrejmé, čoho sa Klient domáha..
4. Ak Reklamácia bola podaná neoprávnenou osobou, oneskorene alebo vo veci bolo právoplatne ukončené súdne či iné konanie, spoločnosť DPS financial consulting, s.r.o. je oprávnená Reklamáciu odmietnuť, o čom Klienta písomne upovedomí; písomná forma je zachovaná, ak je upovedomenie o odmietnutí Reklamácie uskutočnené elektronicky, v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

### **Článok III.**

#### **Lehota na podanie Reklamácie**

1. Reklamáciu je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu od vzniku skutočnosti, ktorá je predmetom Reklamácie.
2. O uplatnení Reklamácie vydá spoločnosť DPS financial consulting, s.r.o. Klientovi potvrdenie. Ak je Reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (telefonicky, elektronicky), DPS financial consulting, s.r.o. 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.
3. Uplatnenie Reklamácie nezavahuje Klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči DPS financial consulting, s.r.o. po celú dobu trvania reklamačného konania.

### **Článok IV.**

#### **Vybavenie Reklamácie**

1. Po podaní Reklamácie DPS financial consulting, s.r.o. poučí Klienta o jeho právach, a to:
  - (a) Klient má právo na vybavenie Reklamácie v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a týmto Reklamačným poriadkom, najmä
    1. právo požadovať riadne poskytnutie služby, v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi,
    2. právo požadovať, aby v prípade vadne poskytnutej služby bola vada bezplatne, včas a riadne odstránená,
    3. právo požadovať zrušenie poskytnutej služby, zrušenie nesprávne účtovaných poplatkov či iných plnení, a vysporiadanie všetkých záväzkov,
    4. právo požadovať zľavu z ceny služby za vadne poskytnutú službu.
  - (b) Klient má právo požadovať, aby spoločnosť DPS financial consulting, s.r.o.
    1. poskytovala služby v bežnej kvalite, resp. za dohodnuté ceny,
    2. konala vo vzťahu ku Klientovi v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
  - (c) Klient má právo rozhodnúť, ktoré z práv uvedených v písm. (a), (b) vyššie uplatňuje.
2. Na základe rozhodnutia Klienta, ktoré z práv uvedených v ods. 1 tohto článku uplatňuje, je DPS financial consulting, s.r.o. povinná určiť spôsob vybavenia Reklamácie, a to ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá zhodnotenie stavu služby, poskytovanej DPS financial consulting, s.r.o., najneskôr do 30 dní od uplatnenia Reklamácie.

3. Po určení spôsobu vybavenia Reklamácie DPS financial consulting, s.r.o. vybaví Reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno Reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie Reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.
4. Výsledok vybavenia Reklamácie bude Klientovi oznámený písomne; písomná forma je zachovaná, ak je oznámenie výsledku vybavenia Reklamácie uskutočnené elektronicky, v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
5. Náklady spojené s vybavovaním Reklamácie znáša DPS financial consulting, s.r.o., ak tento Reklamačný poriadok alebo všeobecne záväzné právne predpisy neustanovujú inak. Náklady spojené s vyhotovením a predložením Reklamácie vrátane jej príloh znáša Klient.
6. Ak Klient nesúhlasí s výsledkom vybavenia Reklamácie, je oprávnený uplatniť voči DPS financial consulting, s.r.o. ďalšiu Reklamáciu. Pre ďalšiu Reklamáciu podľa predchádzajúcej vety platia ustanovenia tohto Reklamačného poriadku, s výnimkou možnosti jej preskúmania ďalšou Reklamáciou.
7. Ak Klient nesúhlasí s vybavením Reklamácie, je oprávnený uplatniť svoje nároky súdnou cestou. Vybavením Reklamácie nie je dotknuté právo Klienta na náhradu škody podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.

#### **Článok V. Záverečné ustanovenia**

1. Ak sa Klient domnieva, že DPS financial consulting, s.r.o. porušila všeobecne záväzné právne predpisy, je oprávnený obrátiť sa na (a) Národnú banku Slovenska, so sídlom Imricha Karváša 1, 813 25 Bratislava, (b) iné orgány dozoru.
2. DPS financial consulting, s.r.o. je oprávnená zmeniť alebo úplne nahradiť tento Reklamačný poriadok, a to v nadväznosti na zmenu všeobecne záväzných právnych predpisov alebo svojej obchodnej politiky. Zmena Reklamačného poriadku bude uskutočnená zverejnením zmeneného reklamačného poriadku s určením jeho účinnosti, a to najneskôr v deň, kedy má nadobudnúť účinnosť.
3. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 24.04.2017 a v plnom rozsahu nahrádza Reklamačný poriadok zo dňa 29.12.2016.
4. Reklamačný poriadok je zverejnený na webovom sídle DPS financial consulting, s.r.o. [www.dpsfc.sk](http://www.dpsfc.sk) a je k dispozícii v sídle DPS financial consulting, s.r.o.

V Tmave dňa 24.04.2017

-----  
DPS financial consulting, s.r.o.  
Mgr. Juraj Balog, konateľ