

Reklamačný poriadok pre vymáhanie pohľadávok

Spoločnosť KRUK Česká a Slovenská republika s.r.o., IČO: 247 85 199, so sídlom Československé armády 954/7, 500 03 Hradec Králové, Česká republika, zapísaná v obchodnom registri vedenom Krajským súdom v Hradci Králové, oddiel C, vložka 33753, podnikajúca na území Slovenskej republiky prostredníctvom organizačnej zložky: KRUK Česká a Slovenská republika s.r.o., organizačná zložka, so sídlom Rustaveliho 4, 831 06 Bratislava – mestská časť Rača, IČO: 47 030 691, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel Po, vložka č. 2193/B (ďalej len „Spoločnosť“) vydáva tento reklamačný poriadok (ďalej len „Reklamačný poriadok“):

1.	ÚVODNÉ USTANOVENIA	2
2.	OBSAH A FORMA REKLAMÁCIE	2
3.	LEHOTA NA PODANIE REKLAMÁCIE.....	3
4.	ZAČATIE KONANIA O REKLAMÁCII	3
5.	LEHOTA NA VYBAVENIE REKLAMÁCIE	3
6.	VYBAVENIE REKLAMÁCIE	3
7.	NÁKLADY SPOJENÉ S REKLAMÁCIU	4
8.	ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA	4
9.	PRÍLOHY	5

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Reklamačný poriadok upravuje všetky právne vzťahy, ktoré vznikajú medzi Zákazníkom a Spoločnosťou v súvislosti s uplatnením Reklamácie, najmä postup a lehotu vybavenia Reklamácie.
2. Zákazníkom sa pre účely Reklamačného poriadku rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá so Spoločnosťou (i) je v záväzkovom vzťahu, (ii) rokovala o uzavretí záväzkového vzťahu, (iii) bola v záväzkovom vzťahu, (iv) preukázateľne zastupuje druhú zmluvnú stranu záväzkového vzťahu alebo (v) je na základe iných skutočností oprávnená nakladať s predmetom záväzkového vzťahu (ďalej len „Zákazník“).
3. Reklamáciou sa pre účely Reklamačného poriadku rozumie podanie, ktorým Zákazník uplatňuje práva zo zodpovednosti za vady služby Spoločnosti a je dostatočne určité na to, aby mohlo byť Spoločnosťou spracované (ďalej len „Reklamácia“).
4. Za Reklamáciu sa pre účely Reklamačného poriadku nepovažuje (i) žiadosť o poskytnutie informácií alebo o zaslanie dokumentácie ohľadne vymáhanej pohľadávky (ii) žiadosť o inú informáciu nespornového charakteru, (iii) podnet Zákazníka na úpravu alebo zlepšenie služieb.

2. OBSAH A FORMA PODANIA REKLAMÁCIE

1. Reklamácia bude považovaná za určitú, pokiaľ bude obsahovať (i) meno a priezvisko Zákazníka, príp. jeho obchodné meno, (ii) dátum narodenia Zákazníka, príp. IČO, (iii) popis reklamovanej skutočnosti, (iv) údaje nevyhnutné pre identifikáciu prípadu/pohľadávky/dlhu, ktorých sa reklamácia týka (napr. číslo prípadu, číslo zmluvy) a (v) podpis Zákazníka, ak je Reklamácia podávaná písomne alebo osobne.
2. Okrem odseku 1 tohto článku môže Reklamácia obsahovať (i) rodné číslo Zákazníka, (ii) trvalý pobyt Zákazníka, (iii) označenie dôkazov, z ktorých jednotlivé tvrdenia Zákazníka v Reklamácii vychádzajú, (iv) Zákazníkom navrhovaný spôsob nápravy
3. Reklamácia môže obsahovať aj kontaktné údaje na Zákazníka, a to telefónne číslo alebo e-mailovú adresu, ktoré môžu slúžiť pre rýchlejšie vybavenie Reklamácie.
4. Reklamáciu môže Zákazník podať (i) elektronicky, na e-mailovú adresu info@cz.kruk.eu, (ii) písomne doručením na adresu Spoločnosti KRUK Česká a Slovenská republika s.r.o., Československé armády 954/7, 500 03 Hradec Králové, Česká republika alebo na adresu organizačnej zložky: KRUK Česká a Slovenská republika s.r.o., organizačná zložka, Rustaveliho 4, 831 06 Bratislava – mestská časť Rača, Slovenská republika alebo (iii) osobne na adrese Spoločnosti Československé armády 954/7, 500 03 Hradec Králové, Česká republika.

3. LEHOTA NA PODANIE REKLAMÁCIE

1. Reklamáciu môže Zákazník podať kedykoľvek spôsobom a formou podľa článku 2 tohto Reklamačného poriadku

4. ZAČATIE KONANIA O REKLAMÁCII

1. Reklamačné konanie začína dňom doručenia Reklamácie do Spoločnosti formou podľa bodu 2 Reklamačného poriadku. Po prijatí Reklamácie vydá Spoločnosť Zákazníkovi potvrdenie o prijatí reklamácie.
2. Ak je Reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Spoločnosť je povinná potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Zákazníkovi ihneď. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, Spoločnosť ho doručí bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení Reklamácie. Potvrdenie o uplatnení Reklamácie sa nemusí doručovať, ak Zákazník má možnosť preukázať uplatnenie Reklamácie iným spôsobom.

Poučenie: Spoločnosť zodpovedá za vady poskytovaných služieb. Spotrebiteľ má právo na to, aby vada služieb bola bezplatne, včas a riadne odstránená, ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť.

5. LEHOTA NA VYBAVENIE REKLAMÁCIE

1. Spoločnosť je povinná určiť 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.
2. Po určení spôsobu vybavenia Reklamácie sa Reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno Reklamáciu vybaviť aj neskôr, avšak **vybavenie Reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.**

6. VYBAVENIE REKLAMÁCIE

1. Spoločnosť Reklamáciu vybaví spôsobom, akým bola Reklamácia prijatá.
2. V prípade, ak Reklamácia neobsahuje všetky potrebné údaje podľa článku 2 bodu 1 tohto Reklamačného poriadku na riadne vybavenie Reklamácie a Spoločnosť si objektívne nevie chýbajúce informácie, potrebné k vybaveniu reklamácie zistiť, alebo zaobstarať sama, je Spoločnosť povinná (i) telefonicky, elektronicky, písomne alebo osobne vyzvať Zákazníka, aby v stanovenej lehote doplnil potrebné údaje a zároveň (ii) poučiť Zákazníka, že ak tak v stanovenej lehote neurobí, nebude možné Reklamáciu riadne vybaviť a Reklamácia bude považovaná za neoprávnenú. Lehota pre vybavenie Reklamácie začína plynúť dňom doručenia vyžiadaných údajov.

3. Spoločnosť je aj napriek chýbajúcim informáciám povinná reklamáciu vybaviť v prípade, ak si chýbajúce informácie vie zistiť alebo zaobstarať aj sama.
4. Spoločnosť vydá Zákazníkovi písomný doklad o vybavení Reklamácie formou listu alebo e-mailu na adresu, ktorú Zákazník v Reklamácií uvedie, a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.
5. Vybavením Reklamácie nie je dotknuté právo Zákazníka na náhradu škody.
6. Spoločnosť vedie evidenciu o Reklamáciách, ktorú je povinná predložiť na požiadanie orgánu dozoru na nazretie.

7. NÁKLADY SPOJENÉ S REKLAMÁCIOU

1. Spoločnosť znáša náklady, ktoré jej v súvislosti s vybavením Reklamácie vznikli.
2. Náklady spojené s podaním Reklamácie znáša Zákazník, ktorý Reklamáciu podal.

8. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Vzťahy medzi Spoločnosťou a Zákazníkom týkajúce sa Reklamácie sa riadi aktuálne účinným Reklamačným poriadkom.
2. Právne vzťahy medzi Spoločnosťou a Zákazníkom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa riadia príslušnými ustanoveniami záväzkových vzťahov uzatvorených medzi Spoločnosťou a Zákazníkom a všeobecne záväznými právnymi predpismi účinnými na území Slovenskej republiky.
3. Ak sa Zákazník domnieva, že Spoločnosť v niečom porušila všeobecne záväzné právne predpisy, môže sa obrátiť priamo na (i) Spoločnosť, (ii) Národnú banku Slovenska alebo (iii) iné orgány dohľadu.
4. Adresa sídla Národnej banky Slovenska je Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, telefonický kontakt je 02 / 5787 1111 a e-mailový kontakt je info@nbs.sk.
5. Spoločnosť je povinná tento Reklamačný poriadok sprístupniť najneskôr v deň jeho účinnosti.
6. Zodpovednosť za činnosti definované v tomto Reklamačnom poriadku je na zamestnancovi na pozícii vedúci organizačnej zložky, ktorý môže poveriť vykonaním jednotlivých úkonov iného zamestnanca.
7. Reklamačný poriadok je uverejnený na webovom sídle spoločnosti na adrese sk.kruk.eu, konkrétny odkaz je <https://sk.kruk.eu/klienti/ako-podat-staznost>.

Reklamačný poriadok je Zákazníkovi dostupný aj na kontaktnej adrese Spoločnosti: KRUK Česká a Slovenská republika s.r.o., Československej armády 954/7, 500 03 Hradec Králové, Česká republika.

9. PRÍLOHY

Príloha č. 1 – Potvrdenie o prijatí reklamácie - vzor

Príloha č. 2 – Potvrdenie o vybavení reklamácie - vzor

Príloha č. 1 – Potvrdenie o prijatí reklamácie - vzor

Potvrdenie o prijatí reklamácie

Spoločnosť KRUK Česká a Slovenská republika s.r.o., Československé armády 954/7, 500 03 Hradec Králové, IČ: 247 85 199, podnikajúca na území Slovenskej republiky prostredníctvom KRUK Česká a Slovenská republika s.r.o., organizačná zložka, Rustaveliho 4, 831 06 Bratislava – mestská časť Rača, IČO: 47 030 691

potvrzuje

prijatie reklamácie dňa XY.XY.XYXY.

Číslo reklamácie:

Osoba podávajúca reklamáciu

Meno a priezvisko/Obchodné meno:

Dátum narodenia/IČO:

Trvalý pobyt/Sídlo:

Číslo zmluvy:

Popis reklamovanej skutočnosti:

Spôsob vybavenia reklamácie:

Spoločnosť KRUK Česká a Slovenská republika s.r.o. preverí všetky skutočnosti tvrdené v reklamácií a na základe zistení, vybaví reklamáciu zákonným spôsobom.

Poučenie Zákazníka podľa Občianskeho zákonníka:

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.

Príloha č. 2 – Potvrdenie o vybavení reklamácie - vzor

Potvrdenie o vybavení reklamácie

Spoločnosť KRUK Česká a Slovenská republika s.r.o., Československé armády 954/7, 500 03 Hradec Králové, IČ: 247 85 199, podnikajúca na území Slovenskej republiky prostredníctvom KRUK Česká a Slovenská republika s.r.o., organizačná zložka, Rustaveliho 4, 831 06 Bratislava – mestská časť Rača, IČO: 47 030 691

potvrďuje

vybavenie reklamácie dňa XY.XY.XYXY.

Číslo reklamácie:

Osoba podávajúca reklamáciu:

Meno a priezvisko/Obchodné meno:

Dátum narodenia/IČO:

Trvalý pobyt/Sídlo:

Číslo zmluvy:

Vyhodnotenie podanie reklamácie:

- oprávnená
 neoprávnená

Odôvodnenie/prijaté opatrenia:

.....
.....
.....

Meno a priezvisko: Eva Skořepová – zamestnanec poverený vybavením reklamácie

Podpis:

Ak sa Zákazník domnieva, že Spoločnosť porušila všeobecne záväzné právne predpisy, môže sa obrátiť priamo na našu Spoločnosť, Národnú banku Slovenska alebo iné orgány dohľadu.

Adresa sídla Národnej banky Slovenska je Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, telefonický kontakt je 02 / 5787 1111 a e-mailový kontakt je info@nbs.sk.