

Spoločnosť Ahoj, a. s. IČO: 48 113 671 so sídlom Dvořákovo nábrežie 4, Bratislava 811 02, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., Oddiel Sa, Vložka číslo: 6128/B (ďalej len „Spoločnosť“) vydáva v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike, predovšetkým v súlade s ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov tento Reklamačný poriadok:

Čl. I.

Úvodné ustanovenia

- 1.1 Reklamačný poriadok upravuje vzťahy medzi Spoločnosťou a fyzickou osobou, ktorej Spoločnosť poskytla finančnú službu v podobe spotrebiteľského úveru (ďalej len „Klient“, „finančná služba“) vyplývajúce z reklamačného konania. Reklamačné konanie je konaním, ktoré Spoločnosť vedie na základe nároku uplatneného Klientom na preverenie správnosti a kvality finančných služieb poskytovaných Spoločnosťou (ďalej len „reklamácia“).
- 1.2 Reklamačný poriadok je Klientom k dispozícii vo všetkých prevádzkových priestoroch Spoločnosti prístupných verejnosti. Nachádza sa na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi a na internetovej stránke Spoločnosti www.ahoj.shopping. Reklamačný poriadok obsahuje informácie o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
- 1.3 Reklamačný poriadok oprávňuje Klienta realizovať práva jemu priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky, najmä Zákonom č. 129/2010 Z.z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov 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.
- 1.4 Orgánom dozoru, dohľadu a kontroly je Národná banka Slovenska, so sídlom: Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

Čl. II.

Postup prijímania a podávania reklamácií

- 2.1 Reklamáciu je Klient oprávnený podať:
 - a) písomne na adrese: Ahoj, a. s., Karpatská 15, 058 01 Poprad alebo Ahoj, a. s., Dvořákovo nábrežie 4, 811 02 Bratislava alebo
 - b) osobne na obchodnom mieste Spoločnosti: Ahoj, a. s., Dvořákovo nábrežie 4, 811 02 Bratislava alebo Ahoj, a. s., Karpatská 15, 058 01 Poprad
 - c) emailom: ahoj@ahoj.shopping
 - d) telefonicky na telefónnom čísle: 0850 111 999
- 2.2 Z podanej reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva, akej veci sa týka a čo sa ňou sleduje. V podanej reklamácií je potrebné opísať najmä skutočnosti presne identifikujúce reklamovanú činnosť, službu, resp. iný nedostatok finančnej služby poskytnutej zo strany Spoločnosti Klientovi. Klient je povinný predložiť spolu s podanou reklamáciou zároveň všetky doklady týkajúce sa príslušnej reklamovanej finančnej služby preukazujúce ním tvrdené skutočnosti. V prípade, že reklamácia neobsahuje požadované náležitosti, je Spoločnosť oprávnená vyzvať Klienta telefonicky alebo písomne na upresnenie reklamovaného nároku alebo na doplnenie požadovaných dokladov. 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.
- 2.3 V prípade osobne podanej reklamácie je Spoločnosť povinná vyhotoviť písomný záznam, v prípade ak Klient prejaví súhlas s jeho vyhotovením. V prípade telefonicky podanej reklamácie je Spoločnosť povinná vyhotoviť zvukový záznam, v prípade ak Klient prejaví súhlas s jeho vyhotovením, za predpokladu, že dôjde k overeniu totožnosti Klienta. Pri reklamáciách podaných elektronickou formou v prípadoch ak Spoločnosť nemôže overiť totožnosť Klienta, pisateľovi podania poskytne Spoločnosť elektronickou formou odpoveď v podobe všeobecnej informácie o spotrebiteľskom úvere a reklamáciu vybaví písomnou formou, tak aby bola zabezpečená ochrana osobných údajov Klienta.

Čl. III.

Lehoty na podanie a vybavenie reklamácií, práva klienta

- 3.1 Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu voči Spoločnosti spôsobom uvedeným v článku 2.1 tohto reklamačného poriadku s náležitosťami podľa článku 2.2 tohto reklamačného poriadku bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedel o skutočnosti zakladajúcej jeho nárok na jej uplatnenie.
- 3.2 Po uplatnení reklamácie zo strany Klienta je Spoločnosť povinná poučiť Klienta o jeho nasledujúcich právach:
- 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 vysporiadanie všetkých záväzkov,
 - poskytnutie primeranej kompenzácie zo strany Spoločnosť za vadné poskytnutie služby,
 - odôvodnené zamietnutie.
- b) Klient má právo požadovať od Spoločnosti, aby Spoločnosť:
- poskytovala služby v bežnej kvalite,
 - poskytovala služby za dohodnuté ceny,
 - správne účtovala ceny pri poskytovaní služieb,
 - vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavala zásadu rovnakého zaobchádzania,
 - neukladala spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu,
 - neupierala spotrebiteľovi jeho práva,
 - nekonala v rozpore s dobrými mravmi.
- c) Klient má právo určiť spôsob vybavenia reklamácie, najmä právo požadovať, aby:
- bola služba poskytovaná zo strany Spoločnosti poskytnutá v súlade so Zákonom č. 129/2010 Z.z., ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
 - bolo pochybenie pri poskytovaní služby zo strany Spoločnosť bezodkladne odstránené,
 - boli nesprávne vyrubené poplatky alebo iné odplatné plnenia primeraným spôsobom vykompenzované,
 - bola poskytnutá Klientovi primeraná kompenzácia zo strany Spoločnosť za vadné poskytnutie služby.
- d) Klient má právo požadovať, aby Spoločnosť na základe rozhodnutia Klienta podľa písm. c) tohto bodu určila spôsobom vybavenie reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá zhodnotenie stavu poskytnutej služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia.
- e) Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo Klienta na náhradu škody podľa osobitného predpisu (Občiansky zákonník).
- 3.3 Spoločnosť je povinná pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Spoločnosť 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.
- 3.4 O vybavení reklamácie rozhodne Spoločnosť bezodkladne a o výsledku reklamácie bude Klient informovaný bez zbytočného odkladu písomne najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Klient právo odstúpiť od zmluvy o spotrebiteľskom úvere.
- 3.5 Ak Klient nesúhlasí s výsledkom vybavenia Reklamácie, je oprávnený uplatniť voči Spoločnosti ďalšiu Reklamáciu, a to najneskôr do 30 dní od oznámenia výsledku Reklamácie. Pre ďalšiu Reklamáciu podľa predchádzajúcej vety platia ustanovenia tohto Reklamačného poriadku, s výnimkou možnosti jej preskúmania ďalšou Reklamáciou voči Spoločnosti.
- 3.6 Platné uplatnenie reklamácie Klientom nezbavuje Klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči Spoločnosti po celú dobu trvania reklamačného konania.

Čl. IV.

Náklady spojené s vybavovaním reklamácií

- 4.1 Pokiaľ nie je v tomto reklamačnom poriadku stanovené inak, náklady spojené s vybavovaním reklamácie, bez ohľadu na to, či je reklamácia oprávnená alebo nie, uhrádza Spoločnosť.

Čl. V.
Závěrečné ustanovenia

- 5.1 Ak sa Klient domnieva, že Spoločnosť porušila všeobecne záväzné právne predpisy, je oprávnený obrátiť sa na (a) Národnú banku Slovenska, (b) iné orgány dozoru.
- 5.2 Spoločnosť je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu Spoločnosť zverejní vo svojich obchodných priestoroch a webovom sídle Spoločnosti www.ahoj.shopping s určením účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.
- 5.3 Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní sa použijú ustanovenia reklamačného poriadku v znení platnom a účinnom ku dňu uplatnenia reklamácie Klientom.
- 5.4 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 01.06.2021