

Spoločnosť **Amico Finance a.s.**, so sídlom Hurbanovo námestie 1, 811 06 Bratislava, IČO: 48 113 671, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 6128/B (ďalej len "**Amico Finance**"), v súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa (zákon č. 250/2007 Z.z. v znení neskorších predpisov), Zákonom o spotrebiteľských úveroch (zákon č. 129/2010 Z.z. v znení neskorších predpisov), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, **vydáva tento Reklamačný poriadok** (ďalej len "**Reklamačný poriadok**"):

## ČLÁNOK I.

### Úvodné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti Amico Finance a Klienta v súvislosti s reklamáciami služieb, poskytovaných Amico Finance, vrátane podmienok a spôsobu Reklamácií.
2. Na účely Reklamačného poriadku sa rozumie
  - 2.1. **Klientom** osoba, **(a)** s ktorou Amico Finance má alebo mala uzatvorenú zmluvu o poskytnutí spotrebiteľského úveru, **(b)** ktorá je právnym nástupcom osoby uvedenej v písm. (a), **(c)** ktorá je, resp. bola žiadateľom o úver, **(d)** ktorá poskytla alebo mala poskytnúť osobe uvedenej v písm. (a) až (c) zabezpečenie podľa všeobecne záväzných právnych predpisov;
  - 2.2. **Reklamáciou** podanie, ktorým Klient namieta správnosť a kvalitu služieb, poskytovaných Amico Finance v súvislosti s podaním žiadosti Klienta o úver, schvaľovaním úveru, správou úveru a riešením nesplácania úveru.

## ČLÁNOK II.

### Forma a spôsob podania Reklamácie

1. Klient je oprávnený podať Reklamáciu telefonicky alebo písomne; písomná forma je zachovaná, ak je Reklamácia uskutočnená elektronicky alebo faxom.
2. Kontaktné údaje Amico Finance pre účely podania Reklamácie sú: Amico Finance a.s., sídlo: Hurbanovo námestie 1, 811 06 Bratislava, e-mail: reklamacie@amico.sk.
3. Reklamácia musí obsahovať najmä
  - 3.1. meno a priezvisko Klienta, dátum narodenia, adresu trvalého pobytu, korešpondenčnú adresu (ak nie je zhodná a adresou trvalého pobytu), číslo a dátum uzavretia zmluvy o spotrebiteľskom úvere, resp. ak ide o Klienta v postavení žiadateľa o úver, dátum podania žiadosti o úver;
  - 3.2. predmet Reklamácie;
  - 3.3. čoho sa Klient domáha.K Reklamácii musia byť pripojené doklady, preukazujúce tvrdenia Klienta.
4. Reklamácia môže obsahovať kontaktné údaje Klienta (telefónne číslo, e-mailová adresa).
5. Ak Reklamácia neobsahuje všetky údaje, potrebné pre riadne vybavenie Reklamácie a/alebo neboli k nej pripojené doklady, preukazujúce tvrdenia Klienta, Amico Finance vyzve Klienta na ich doplnenie. Ak Klient pripojil k Reklamácii fotokópie dokladov, je Amico Finance oprávnené vyzvať Klienta na predloženie ich originálov alebo úradne osvedčených kópií. Súčasne Amico Finance Klienta poučí, že ak Klient v stanovenej lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako sedem dní, nedoplní chýbajúce údaje alebo dôkazy, Reklamáciu bude považovaná za neoprávnenú.
6. Ak Reklamácia bola podaná neoprávnenou osobou, oneskorene alebo vo veci prebieha alebo bolo právoplatne ukončené súdne či iné konanie, je Amico Finance oprávnené Reklamáciu odmietnuť, o čom Klienta písomne upovedomí.

## ČLÁNOK III.

### Lehota na podanie Reklamácie

1. Reklamáciu je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť, ktorá tvorí predmet Reklamácie alebo je podnetom pre Reklamáciu.
2. O uplatnení Reklamácie vydá Amico Finance Klientovi potvrdenie.

## ČLÁNOK IV.

### Vybavenie Reklamácie

1. Súčasne s potvrdením o uplatnení Reklamácie Amico Finance 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, aby služba Amico Finance bola poskytnutá 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 v prípade vadne poskytnutej služby.
  - (b) Klient má právo rozhodnúť, ktoré z práv uvedených v písm. (a) vyššie uplatňuje.
2. Na základe rozhodnutia Klienta, ktoré z práv uvedených v ods. 1 tohto článku uplatňuje, je Amico Finance 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 zložité zhodnotenie stavu služby, poskytovanej Amico Finance, najneskôr do 30 dní od uplatnenia Reklamácie.
3. Po určení spôsobu vybavenia Reklamácie Amico Finance 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. Amico Finance oznámi Klientovi výsledok vybavenia Reklamácie písomne.
5. Náklady spojené s vybavovaním Reklamácie znáša Amico Finance, ak tento Reklamačný poriadok alebo všeobecne záväzné právne predpisy neustanovujú inak.
6. Ak Klient nesúhlasí s výsledkom vybavenia Reklamácie, je oprávnený uplatniť voči Amico Finance 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 Amico Finance.
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.
8. 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 Amico Finance porušila všeobecne záväzné právne predpisy, je oprávnený obrátiť sa na (a) Národnú banku Slovenska, (b) iné orgány dozoru.
2. Vzťahy medzi Klientom a Amico Finance, ktoré nie sú upravené týmto Reklamačným poriadkom, sa riadia uzatvorenou zmluvou o spotrebiteľskom úvere a všeobecne záväznými právnymi predpismi.
3. Amico Finance je oprávnená zmeniť 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.
4. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 03.11.2015. Reklamačný poriadok je zverejnený na webovom sídle Amico Finance [www.amico.sk](http://www.amico.sk) a je k dispozícii v sídle Amico Finance.

V Bratislave dňa 03.11.2015