



Reklamačný poriadok InDevel, s.r.o.

(platnosť od 01.08.2016)

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Reklamačný poriadok vychádza zo Zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov ako vyplýva zo zmien a doplnení vykonaných zákonom č. 394/2011 Z. z., zákonom č. 352/2012 Z. z., zákonom č. 132/2013 Z. z, zákonom č. 102/2014 Z. z., zákonom č. 106/2014 Z. z. , zákonom č. 373/2014 Z. z. a zákonom č. 35/2015 Z. z.
- 1.2. Reklamačný poriadok InDevel, s.r.o. upravuje spôsob riešenia reklamácií podaných klientami spoločnosti InDevel, s.r.o.

2. Obsah a forma reklamácie

- 2.1. Pri uplatnení reklamácie klienta musí reklamácia obsahovať:
 - a) Meno a priezvisko klienta / obchodný názov spoločnosti
 - b) Rodné číslo alebo dátum narodenia / IČO
 - c) Adresu trvalého bydliska / adresu sídla
 - d) Kontaktné údaje (telefón, e-mail)
 - e) Dátum, kedy nastala skutočnosť, ktorá reklamáciu podmieňuje
 - f) Označenie služby, ktorá je reklamovaná
 - g) Číslo zmluvy o úvere
 - h) Skutočnosti ktoré sú predmetom reklamácie, resp. v ktorých klient považuje postup spoločnosti InDevel, s.r.o. za nesprávny
 - i) Označenie dôkazov, z ktorých jednotlivé tvrdenia klienta v reklamacii vychádzajú
 - j) Klientom navrhovaný spôsob nápravy
 - k) Popis nárokov ktorých sa klient domáha a aké má požiadavky na spoločnosť InDevel, s.r.o.
 - l) Dokumenty súvisiace s reklamáciou, pokiaľ tieto klient nepredloží, považujú sa za správne a úplné doklady archivované v spoločnosti InDevel, s.r.o.
 - m) Meno a priezvisko zamestnanca ktorý komunikoval s klientom (ak mu je známe)
 - n) Dátum spísania reklamácie
 - o) Podpis klienta (v prípade ak reklamáciu podáva iná osoba v mene klienta, je potrebné doložiť doklad na základe akých skutočností je iná osoba oprávnená klienta zastupovať)
- 2.2. Klient má právo uplatniť reklamáciu osobne v sídle spoločnosti InDevel, s.r.o. alebo písomne prostredníctvom písomnej reklamácie zaslanej na adresu spoločnosti InDevel, s.r.o.
- 2.3. Reklamáciu prijíma poverený zamestnanec spoločnosti InDevel, s.r.o..
- 2.4. Spoločnosť InDevel, s.r.o. je oprávnená vyzvať klienta k doloženiu ďalších potrebných dokladov a dokumentácie, ktorými reklamáciu zdôvodňuje.
- 2.5. Pri predložení neúplných informácií sa od reklamujúceho vyžaduje doloženie ďalších doplňujúcich informácií.
- 2.6. Klient je povinný tieto doklady, dokumentáciu a informácie na vyzvanie predložiť v čo najkratšej lehote.
- 2.7. Reklamácia bude prejednávaná aj v prípade, že predložené podklady budú iba čiastočné alebo dokonca žiadne (napr. ak došlo k ich strate, poškodeniu, apod.). V takomto prípade sa považujú za správne a úplné doklady archivované v spoločnosti InDevel, s.r.o., vzťahujúce sa k danej reklamacii.



- 2.8. Klient je povinný poskytnúť spoločnosti InDevel, s.r.o. pri riešení reklamácie súčinnosť a postupovať tak, aby celkový rozsah prípadnej hrozacej škody bol čo najnižší, alebo aby bola škoda úplne odvrátená.
- 2.9. Klient je oprávnený obrátiť sa so svojou sťažnosťou ohľadom spôsobu poskytovania služby na NBS.

3. Lehoty pre vybavenie reklamácie

- 3.1. Klient je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu potom, ako zistil skutočnosť, ktorá je predmetom reklamácie.
- 3.2. Konanie o vybavení reklamácie sa začína dňom riadneho doručenia úplnej reklamácie.
- 3.3. Spoločnosť InDevel, s.r.o. je povinná vyriešiť reklamáciu a prijať opatrenia do 30 dní odo dňa jej doručenia.
- 3.4. Spoločnosť InDevel, s.r.o. vyrozumie písomne klienta o spôsobe vyriešenia reklamácie do 30 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia.

4. Dokumentácia vo vzťahu k reklamáci

- 4.1. Spoločnosť InDevel, s.r.o. eviduje všetky doručené reklamácie a archivuje ich.
- 4.2. Každý reklamačný spis obsahuje:
 - a) Písomnú reklamáciu
 - b) Všetky podklady a dokumenty k reklamáci predložené klientom
 - c) Korešpondenciu
 - d) Záznam o reklamáci, ktorý obsahuje:
 - meno, priezvisko a adresa bydliska sťažovateľa, ak ide o fyzickú osobu, obchodné meno a sídlo sťažovateľa, ak ide o právnickú osobu
 - predmet sťažnosti
 - dátum doručenia sťažnosti
 - identifikácia služieb, alebo osôb, na ktoré bola sťažnosť podaná
 - vyhodnotenie skutočnosti, či bola sťažnosť oprávnená
 - spôsob vybavenia sťažnosti
 - opatrenia prijaté na vybavenie sťažnosti
 - dátum vybavenia sťažnosti

5. Náklady spojené s reklamáciou

- 5.1. Spoločnosť InDevel, s.r.o. znáša náklady, ktoré mu v súvislosti s vybavením reklamácie vzniknú.
- 5.2. Náklady spojené s vyhotovením a doručením reklamácie znáša klient, ktorý reklamáciu podal.

6. Záverečné ustanovenia

- 6.1. Vzťahy medzi spoločnosťou InDevel, s.r.o. a klientom týkajúce sa reklamácie sa riadi aktuálne účinným Reklamačným poriadkom.
- 6.2. Právne vzťahy medzi spoločnosťou InDevel, s.r.o. a klientom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa riadia príslušnými ustanoveniami záväzkových vzťahov



uzatvorených medzi spoločnosťou InDevel, s.r.o. a klientom a všeobecne záväznými právnymi predpisy účinnými na území Slovenskej republiky.

- 6.3. Ak sa klient domnieva, že spoločnosť InDevel, s.r.o. v niečom porušila všeobecne záväzné právne predpisy môže sa obrátiť priamo na spoločnosť InDevel, s.r.o., Národnú banku Slovenska, miestne a vecne príslušný súd, alebo iné orgány dohľadu.
- 6.4. Spoločnosť InDevel, s.r.o. je oprávnená tento Reklamačný poriadok zmeniť a jeho aktuálnu verziu sprístupniť.
- 6.5. Reklamačný poriadok je prístupný v sídle spoločnosti InDevel, s.r.o., na webovej stránke spoločnosti www.indevel.sk, prípadne na vyžiadanie spotrebiteľom.
- 6.6. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť 1. augusta 2016.

V Žiline 01.08.2016

štatutárny zástupca: Bc. Marián Mihálik

.....