

## Reklamačný poriadok platný od 01.11.2023

Stážovateľ je oprávnený uplatniť sťažnosť:

- a) písomne na adrese spoločnosti: EOS Slovensko Finance, s.r.o, Prievozská 2, 821 09 Bratislava,
- b) osobne na adrese spoločnosti EOS Slovensko Finance, s.r.o., Prievozská 2, 821 09 Bratislava,
- c) e-mailom na adrese [staznosti@eos-finance.sk](mailto:staznosti@eos-finance.sk).

Sťažnosť musí obsahovať:

- a) meno a priezvisko sťažovateľa,
- b) dátum narodenia alebo rodné číslo sťažovateľa,
- c) adresu trvalého pobytu sťažovateľa,
- d) podpis - pri sťažnosti podanej písomne alebo osobne na adrese spoločnosti je obligatórnou náležitosťou sťažnosti aj podpis sťažovateľa, bez ktorého je sťažnosť považovaná za anonymnú a spoločnosť sa ňou nebude zaoberať,
- e) splnomocnenie - ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť splnomocnenie zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti.
- f) jasne a zrozumiteľne definované namietané skutočnosti,
- g) priložené podklady preukazujúce uvedené tvrdenia a uvedené práva, ktoré si voči spoločnosti uplatňuje.

Pokiaľ informácie, ktoré sťažovateľ uviedol v sťažnosti postačujú na posúdenie sťažnosti, je spoločnosť povinná sťažnosť vybaviť. V prípade, že informácie uvedené v sťažnosti nepostačujú na posúdenie sťažnosti, spoločnosť vyzve sťažovateľa na odstránenie nedostatkov. Lehota na vybavenie sťažnosti v takomto prípade začína plynúť až odo dňa odstránenia vytýkaných nedostatkov sťažnosti.

Spoločnosť pri uplatnení sťažnosti vydá sťažovateľovi potvrdenie o uplatnení sťažnosti. Ak je sťažnosť uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie spoločnosť potvrdenie o uplatnení sťažnosti doručí sťažovateľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, doručí sa bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení sťažnosti.

Sťažovateľ je povinný spoločnosti poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie a preskúmanie uplatnenej sťažnosti. Pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, spoločnosť nie je povinná vykonať ďalšie preverenie sťažnosti a nie je povinná ďalej skúmať jej oprávnenosť, pokiaľ informácie uvedené v sťažnosti nepostačujú na posúdenie sťažnosti.

Spoločnosť je povinná v súlade s § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia sťažnosti, v odôvodnených prípadoch, najmä, ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia sťažnosti. Po určení spôsobu vybavenia sťažnosti spoločnosť sťažnosť vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie sťažnosti však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia sťažnosti. O spôsobe vybavenia sťažnosti vydá spoločnosť sťažovateľovi písomnú odpoveď v stanovených lehotách. Písomnú odpoveď vydá spoločnosť sťažovateľovi aj vtedy, ak nevyhovie sťažnosti v celom rozsahu.

Náklady spojené s vybavovaním sťažnosti uhrádza spoločnosť, výnimku tvorí sťažnosť klienta, pri ktorej sa zisťovaním spoločnosti preukáže zjavná nepravdivosť uvedených skutočností. V takomto prípade spoločnosť vykonáva zisťovanie oprávnenosti nároku klienta a prislúchajúce úkony rovnako ako pri riadnej sťažnosti, pričom všetky poplatky a iné náklady spoločnosti účelne vynaložené na zisťovanie dodatočných informácií pre klienta nad rámec štandardnej informačnej povinnosti spoločnosti môže požadovať uhradiť od sťažovateľa.

Orgánom dohľadu nad spoločnosťou vo vzťahu k poskytovaniu spotrebiteľských úverov je Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

Tento reklamačný poriadok nadobudol platnosť dňa 31.10.2023 a účinnosť dňa 01.11.2023.