REKLAMAČNÝ PORIADOK
spoločnosti DUPOS dražobná, , s.r.o.

Článok I.
Vymedzenie pojmov

1. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa
- **1.1.** **Spoločnosťou** rozumie **DUPOS dražobná, spol. s r.o.,** so sídlom Tamaškovičova 17/2742, 917 01 Trnava, IČO: 36 233 935, zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka číslo: 11681/T;
- **1.2.** **Klientom** rozumie osoba, **(a)** voči ktorej Spoločnosť spravuje a presadzuje práva a povinnosti súvisiace s právami veriteľa v súvislosti s nesplácanou zmluvou o úvere alebo so samotnou nesplácanou zmluvou o úvere v mene nákupcu úverov a vykonáva spravovanie úverov **(b)** ktorá poskytla alebo mala poskytnúť osobe uvedenej v písm. (a) zabezpečenie podľa všeobecne záväzných právnych predpisov;
- **1.1.** **Reklamačným poriadkom** rozumie Reklamačný poriadok, vydaný Spoločnosťou, ktorý upravuje práva a povinnosti Spoločnosti a Klienta v súvislosti so Sťažnosťami, vrátane podmienok a spôsobu vybavenia Sťažností;
- **1.2.** **Sťažnosťou** podanie, ktorým Klient namieta správnosť a kvalitu služieb, poskytovaných Spoločnosťou v súvislosti s vykonávaním dobrovoľných dražieb, spravovaním úverov alebo v súvislosti s výkonom inej podnikateľskej činnosti, a uplatňuje nároky zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby;
- **1.3.** **Zákonom o mediácii** rozumie Zákon č. 420/2004 Z.z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
- **1.4.** **Zákonom o ochrane spotrebiteľa** rozumie zákon č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
- **1.5.** **Zákonom o správcoch úverov** rozumie zákon č. 106/2024 Z.z. o správcoch úverov a nákupcoch úverov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

2. Tento Reklamačný poriadok je vydaný v súlade so Zákonom o správcoch úverov, Zákonom o ochrane spotrebiteľa, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

Článok II.
Podanie Sťažnosti

1. Spoločnosť prijíma podania o Sťažnostiach v sídle Spoločnosti (ako mieste, kde vykonáva svoju podnikateľskú činnosť), telefonicky alebo písomne; písomná forma je zachovaná, ak je Sťažnosť podaná elektronicky, v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Kontaktné údaje pre účely podania Sťažnosti sú nasledovné:
- **1.1.** telefonicky na telefónne číslo: +421 908 258 115,
- **1.2.** písomne na adresu: DUPOS dražobná, spol. s r.o., Tamaškovičova 17, 917 01 Trnava,
- **1.3.** elektronicky na e-mailovú adresu: staznosti@dupos.sk.

2. Pri podaní sťažnosti Klient uvedie
- **2.1.** meno a priezvisko Klienta, dátum narodenia, adresu trvalého pobytu, korešpondenčnú adresu (ak nie je zhodná a adresou trvalého pobytu);
- **2.2.** predmet Sťažnosti, t.j. označenie poskytnutej služby a popis namietanej vady;
- **2.3.** čoho sa Klient domáha.

Podanie o sťažnosti môže obsahovať kontaktné údaje Klienta (telefónne číslo, e-mailová adresa).

3. O podaní Sťažnosti vydá Spoločnosť Klientovi potvrdenie, a to bezodkladne po podaní Sťažnosti Klientom. Ak je Sťažnosť uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie

(telefonicky, elektronicky), Spoločnosť doručí Klientovi potvrdenie o uplatnení Sťažnosti ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, doručí ho bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení Sťažnosti. Potvrdenie podľa predchádzajúcej vety sa nemusí doručovať, ak sťažovateľ má možnosť preukázať uplatnenie Sťažnosti iným spôsobom.

4. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, môže Klient požadovať jej bezplatné odstránenie alebo riadne poskytnutie služby, v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
5. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla užívať ako služba bez vady, má Klient právo požadovať zrušenie poskytnutej služby, zrušenie nesprávne účtovaných poplatkov či iných plnení, a vysporiadanie všetkých záväzkov. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá nebráni riadne využívaniu poskytnutej služby, má Klient právo na zľavu z ceny služby za vadne poskytnutú službu.
6. Ak Sťažnosť bola podaná neoprávnenou osobou, oneskorene alebo vo veci bolo právoplatne ukončené súdne či iné konanie, Spoločnosť je oprávnená Sťažnosť odmietnuť, o čom Klienta písomne upovedomí; písomná forma je zachovaná, ak je upovedomenie o odmietnutí Sťažnosti uskutočnené elektronicky, v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

Článok III.
Lehota na podanie Sťažnosti

1. Sťažnosť je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu od vzniku skutočnosti, ktorá je predmetom Sťažnosti.
2. O uplatnení Sťažnosti vydá Spoločnosť Klientovi potvrdenie. Ak je Sťažnosť uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (telefonicky, elektronicky), Spoločnosť doručí Klientovi potvrdenie o uplatnení Sťažnosti ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, doručí ho bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení Sťažnosti. Potvrdenie podľa predchádzajúcej vety sa nemusí doručovať, ak sťažovateľ má možnosť preukázať uplatnenie Sťažnosti iným spôsobom.
3. Uplatnenie Sťažnosti nezbavuje Klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči Spoločnosti po celú dobu trvania konania o Sťažnosti.

Článok IV.
Vybavenie Sťažnosti

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, môže Klient požadovať jej bezplatné odstránenie alebo riadne poskytnutie služby, v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla využívať ako služba bez vady, má Klient právo požadovať zrušenie poskytnutej služby, zrušenie nesprávne účtovaných poplatkov či iných plnení, a vysporiadanie všetkých záväzkov. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá nebráni riadne využívaniu poskytnutej služby, má Klient právo na zľavu z ceny služby za vadne poskytnutú službu.
3. Spoločnosť priebežne informuje Klienta o vybavovaní jeho Sťažnosti. Pri vybavovaní Sťažnosti Spoločnosť
   (a) zhromažďuje a preveruje všetky Klientom predložené dôkazy alebo inak dostupné dôkazy a informácie týkajúce sa Sťažnosti,
   (b) komunikuje s Klientom jasným a zrozumiteľným spôsobom.
4. Spoločnosť rozhodne o oprávnenosti Sťažnosti bezodkladne. Vybavenie sťažnosti nesmie trvať viac ako 30 dní odo dňa doručenia Sťažnosti, v zložitých prípadoch možnosť sťažnosť vybaviť v lehote troch mesiacov. Spoločnosť je povinná informovať Klienta v 30-dňovej lehote od doručenia Sťažnosti o skutočnosti, že vybavovanie Sťažnosti bude trvať viac ako 30 dní.

5. Spoločnosť oznámi Klientovi výsledok vybavenia Sťažnosti písomne; písomná forma je zachovaná, ak je oznámenie výsledku vybavenia Sťažnosti uskutočnené elektronicky, v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
6. Vybavením Sťažnosti sa rozumie vyhovenie Sťažnosti a prijatie nápravy alebo jej odôvodnené zamietnutie spolu s informáciou o ďalších možnostiach riešenia Sťažnosti.
7. Ak Klient nesúhlasí s vybavením Sťažnosti, je oprávnený uplatniť svoje nároky súdnou cestou alebo využiť možnosť mediácie, v súlade so Zákonom o mediácii. Vybavením Sťažnosti nie je dotknuté právo Klienta na náhradu škody podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.
8. Náklady spojené s vybavovaním Sťažnosti znáša Spoločnosť, ak Reklamačný poriadok alebo všeobecne záväzné právne predpisy neustanovujú inak. Náklady spojené s vyhotovením a predložením Sťažnosti vrátane jej príloh znáša Klient.
9. Každá osoba dotknutá spravovaním úverov je oprávnená podať sťažnosť na Spoločnosť, a to podľa postupu, zverejneného Národnou bankou Slovenska.

Článok V.
Záverečné ustanovenia

1. Ak sa Klient domnieva, že Spoločnosť porušila všeobecne záväzné právne predpisy, je oprávnený obrátiť sa na (a) Národnú banku Slovenska, so sídlom Imricha Karváša 1, 813 25 Bratislava, (b) iné orgány dozoru.
2. Spoločnosť je oprávnená zmeniť alebo úplne nahradiť 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.
3. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 15.10.2024.
4. Reklamačný poriadok je zverejnený na webovom sídle Spoločnosti www.dupos.sk a je k dispozícii v sídle Spoločnosti.

V Trnave dňa 15.10.2024

DUPOS dražobná, spol. s r.o.
Mgr. Veronika Chorváthová, konateľ