



## Reklamačný poriadok

Platný od 01. 07. 2024

Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob pristupovania k Vašej sťažnosti a reklamáci. Naša spoločnosť BMW Financial Services Slovakia s.r.o. (BMW FS) si vždy zakladala na priateľskej spolupráci s jasnými pravidlami. Preto, ak došlo z našej strany k nejakému pochybeniu, sa na nás neváhajte obrátiť.

### **Sťažnosť je podanie, ktorým:**

- fyzická osoba (spotrebiteľ) vyjadruje nesúhlas alebo nespokojnosť s postupom, rozhodnutím, konaním alebo správaním spoločnosti BMW Financial Services Slovakia s.r.o. a/alebo ich zástupcov v súvislosti s poskytovaním spotrebiteľských úverov podľa zákona č. 129/2010 Z.z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (Zákon o spotrebiteľských úveroch) a domáha sa vykonania nápravy alebo
- fyzická osoba alebo právnická osoba vyjadruje nesúhlas alebo nespokojnosť s postupom, rozhodnutím, konaním alebo správaním spoločnosti BMW Financial Services Slovakia s.r.o. a/alebo ich zástupcov v súvislosti s výkonom finančného sprostredkovania podľa zákona č. 186/2009 Z.z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov (Zákon o finančnom sprostredkovaní) a domáha sa vykonania nápravy

### **Reklamácia je podanie, ktorým:**

- fyzická osoba (spotrebiteľ) poukazuje na vadu služby poskytnutej BMW Financial Services Slovakia s.r.o. v súvislosti s poskytovaním spotrebiteľských úverov podľa Zákona o spotrebiteľských úveroch a domáha sa nápravy vady alebo jej následku.
- fyzická osoba alebo právnická osoba poukazuje na vadu služby poskytnutej BMW Financial Services Slovakia s.r.o. v súvislosti s výkonom finančného sprostredkovania podľa Zákona o finančnom sprostredkovaní

Pre zjednodušenie budeme pre reklamáciu a sťažnosť ďalej používať len slovo "reklamácia".

### **1. Spôsob podania a obsahové náležitosti**

Reklamáciu nám môžete doručiť nasledovnými spôsobmi:

- telefonicky: telefonátom na klientsku linku: +421 (2) 60 20 20 80
- poštou: na adresu BMW Financial Services Slovakia s. r. o., Karadžičova 8, 821 08 Bratislava
- e-mailom: na adresu: [bmwfs@bmw.sk](mailto:bmwfs@bmw.sk)
- osobne: v sídle BMW FS. Zamestnanec s Vami spíše písomný záznam o reklamáci.

Reklamácia by mala obsahovať nižšie uvedené náležitosti:

- vaše identifikačné údaje: meno, priezvisko, dátum narodenia a adresu
- číslo zmluvy
- popis skutočností, ktoré Vás vedú k podaniu reklamácie. K reklamáci prosím priložte aj doklady, ktoré ju môžu jednoznačne určiť a ktoré potvrdia, že je odôvodnená (prešetrenie Vašej reklamácie sa týmto urýchli).
- váš podpis v prípade písomnej formy reklamácie
- prípadne telefonický alebo e-mailový kontakt pre zjednodušenie vzájomnej komunikácie

V prípade, ak posielate reklamáciu e-mailom, zašlite nám ju prosím z e-mailovej adresy, ktorú ste uviedli v žiadosti o financovanie. Reklamáciu je potrebné podať bez zbytočného odkladu po tom, ako zistíte dôvody na reklamáciu, najlepšie do 3 mesiacov od okamihu, kedy došlo k pochybeniu. .

## **2. Vybavenie reklamácie**

Aby ste mali istotu, že o Vašej reklamáci vieme, potvrdíme Vám jej prijatie rovnakým spôsobom, akým ste nám reklamáciu podali. Môžeme sa však dohodnúť aj na inom spôsobe jej potvrdenia. V prípade ústne podanej reklamácie s Vami spíšeme záznam a jeho kópiu Vám odovzdáme. Zároveň budete poučený o Vašich právach podľa všeobecného predpisu( ust. § 622 – 623 Občianskeho zákonníka) a na základe Vášho rozhodnutia, ktoré z týchto práv si uplatňujete sa určí spôsob vybavenia reklamácie. Vašu reklamáciu vybavíme ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní a v odôvodnených prípadoch do 30 dní od jej prijatia. Ak počas vybavovania reklamácie ju nebudeme vedieť vybrať na základe dodaných podkladov alebo na základe našich interných informácií, potom Vás môžeme požiadať o jej doplnenie prípadne upresnenie.

Pokiaľ nie je možné reklamáciu ( týka sa to iba reklamácie na výkon finančného sprostredkovania) vybrať v uvedenej lehote, budeme Vás informovať o aktuálnom stave jej riešenia, dôvodoch predĺženia lehoty na jej vybavenie a o predpokladanej lehote jej vybavenia (až do 60 dní).

Oznámenie o vybavení reklamácie Vám doručíme vždy písomne, a to buď e-mailom alebo listom. Pri vybavovaní reklamácie preveríme, či je reklamácia opodstatnená alebo nie. V oznámení o vybavení reklamácie nájdete:

- rozhodnutie, či je reklamácia opodstatnená
- zdôvodnenie nášho rozhodnutia
- poučenie o tom, čo môžete robiť, ak s našim rozhodnutím nesúhlasíte

## **3. Čo robiť, ak s vybavením reklamácie nebudete spokojný**

Ak s výsledkom vybavenia reklamácie nebudete spokojný, môžete podať bez zbytočného odkladu písomnú žiadosť o prešetrenie vybavenia reklamácie.

Odo dňa, keď nám podáte odvolanie, takto podané odvolanie vybavíme ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní a v odôvodnených prípadoch do 30 dní od jeho prijatia . Za podanie, odvolanie a vybavenie reklamácie nám neplatíte žiadne poplatky.

## **4. Reklamáciu od Vás neprijmeme, ak:**

- Vašu podobnú reklamáciu alebo sťažnosť už prešetrujeme
- súd vo veci začal súdne konanie, rozhodol o nej alebo o veci prebehlo rozhodcovské konanie

## **5. Mimosúdne riešenie sporu a informácie o organe dohľadu**

Informácie o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ako aj všetky ďalšie informácie nájdete na našej stránke: [www.bmw.sk](http://www.bmw.sk)

Dohľad nad dodržiavaním povinnosti BMW FS vykonáva Národná banka Slovenska, so sídlom Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

Podaním reklamácie nestrácate svoje právo obrátiť sa na súd.

Tento reklamačný poriadok je platný a nadobúda účinnosť 1.9.2023. Reklamačný poriadok nájdete na našich webových stránkach [www.bmw.sk](http://www.bmw.sk) alebo doň môžete nahliadnuť v sídle BMW FS. Na Vašu žiadosť Vám ho radi zašleme.

## **REKLAMÁCIA**

### **KLIENT**

Meno a priezvisko:

Trvalé bydlisko:

Dátum narodenia / Rodné číslo:

Číslo zmluvy:

Kontakt:

Proti komu predmet reklamácie smeruje:

Predmet reklamácie / definovanie nedostatkov na ktoré reklamácia poukazuje:

Čoho sa Klient domáha:

Dátum a miesto:

Podpis Klienta:

### **PRIJÍMATEĽ REKLAMÁCIE**

Meno a priezvisko:

Číslo reklamácie:

Spôsob vybavenia reklamácie (v prípade vybavenia reklamácie na mieste):

Dátum a miesto

Podpis prijímateľa: