

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

Spoločnosť **Monal a.s.**, so sídlom: Karpatská 3256/15, 058 01 Poprad, IČO: 54 584 248, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov Odd. Sa, Vl. č.: 10600/P (ďalej len „**Spoločnosť**“) vydáva v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike, predovšetkým v súlade s ustanoveniami zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane a o zmene a doplnení niektorých zákonov tento Reklamačný poriadok:

### 1. Účel

- 1.1 Spoločnosť ako veriteľ zodpovedá za vady v súvislosti s poskytovaním spotrebiteľských úverov. Reklamačný poriadok upravuje vzťahy medzi Spoločnosťou a fyzickou osobou, ktorej Spoločnosť poskytla finančnú službu v podobe spotrebiteľského úveru (ďalej len „Klient“, alebo „spotrebiteľ“) vyplývajúce z reklamačného konania. Reklamačné konanie je konaním, ktoré Spoločnosť vedie na základe uplatnenia nároku Klienta na preverenie správnosti a kvality finančných služieb poskytovaných Spoločnosťou – poskytnutie spotrebiteľského úveru (ďalej len „reklamácia“).
- 1.2 Reklamačný poriadok je Klientom k dispozícii vo všetkých prevádzkových priestoroch Spoločnosť prístupných verejnosti. Nachádza sa na viditeľnom miestom dostupnom spotrebiteľovi a na internetovej stránke Spoločnosti [www.monalpozicky.sk](http://www.monalpozicky.sk) Reklamačný poriadok obsahuje informácie o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
- 1.3 Reklamačný poriadok oprávňuje Klienta realizovať práva jemu priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky, najmä Zákonom č. 129/2010 Z.z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, Zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 1.4 Orgánom dozoru, dohľadu a kontroly je Národná banka Slovenska, so sídlom: Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

## 2. Postup prijímania a podávania reklamácií

2.1 Spoločnosť ako veriteľ je povinná prijať reklamáciu v súvislosti s poskytovaním spotrebiteľského úveru. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktoromkoľvek mieste, kde veriteľ vykonáva svoju činnosť a v ktorom je prijatie reklamácie možné. Reklamáciu je Klient oprávnený podať:

- a) písomne na adrese: Karpatská 3256/15, 058 01 Poprad
- b) osobne na obchodnom mieste Spoločnosť: Karpatská 3256/15, 058 01 Poprad
- c) emailom [info@monal.sk](mailto:info@monal.sk)
- d) telefonicky na telefónnom čísle: [+421 52 78 77 990](tel:+421527877990)

2.2 Z podanej reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva, akej veci sa týka a čo sa ňou sleduje. V podanej reklamácií je potrebné opísať najmä skutočnosti presne identifikujúce reklamovanú činnosť, službu, resp. iný nedostatok finančnej služby poskytnutej zo strany Spoločnosti Klientovi. Klient je povinný predložiť spolu s podanou reklamáciou zároveň všetky doklady týkajúce sa príslušnej reklamovanej finančnej služby preukazujúce ním tvrdené skutočnosti. V prípade, že reklamácia neobsahuje požadované náležitosti, je Spoločnosť oprávnená vyzvať Klienta telefonicky alebo písomne na upresnenie reklamovaného nároku alebo na doplnenie požadovaných dokladov. V prípade, že Klient reklamovaný nárok neupresní alebo nedoloží doklady týkajúce sa príslušnej reklamovanej finančnej služby preukazujúce ním tvrdené skutočnosti, Spoločnosť bude pri vybavovaní reklamácie vychádzať z dostupných informácií a podkladov.

2.3 V prípade osobne podanej reklamácie je Spoločnosť povinná vyhotoviť písomný záznam, v prípade ak Klient prejaví súhlas s jeho vyhotovením. V prípade telefonicky podanej reklamácie je Spoločnosť povinný vyhotoviť zvukový záznam, v prípade ak Klient prejaví súhlas s jeho vyhotovením, za predpokladu, že dôjde k overeniu totožnosti Klienta prostredníctvom bezpečnostných prvkov. Pri reklamáciách podaných elektronickou formou v prípadoch ak Spoločnosť nemôže overiť totožnosť Klienta, pisateľovi podania poskytne Spoločnosť elektronickou formou odpoveď v podobe všeobecnej informácie o spotrebiteľskom úvere a reklamáciu vybaví písomnou formou, tak aby bola zabezpečená ochrana osobných údajov Klienta.

## 3. Lehoty na podanie a vybavenie reklamácií, práva Klienta

3.1 Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu voči Spoločnosti spôsobom uvedeným v článku 2.1 tohto reklamačného poriadku s náležitosťami podľa článku 2.2 tohto reklamačného poriadku bez

zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedel o skutočnosti zakladajúcej jeho nárok na jej uplatnenie.

3.2 Po uplatnení reklamácie zo strany Klienta je Spoločnosť povinná poučiť Klienta o jeho nasledujúcich právach:

a) Klient má právo, aby bola jeho reklamácia vybavená niektorým zo spôsobov ustanoveným zákonom, a to v **30 dňovej lehote** odo dňa jej uplatnenia, v zložitých prípadoch možno reklamáciu vybaviť najneskôr v lehote 3 mesiacov odo dňa uplatnenia reklamácie. Spoločnosť ako veriteľ je povinná informovať spotrebiteľa v rámci 30-dňovej lehoty od uplatnenia reklamácie o skutočnosti, že vybavovanie reklamácie bude trvať viac ako 30 dní. Za zákonné vybavenie reklamácie sa považuje:

(i) ukončenie reklamačného konania vyhovením reklamácie

(ii) odôvodnené zamietnutie.

b) Klient má právo požadovať od Spoločnosti, aby Spoločnosť:

- poskytovala služby v bežnej kvalite,
- poskytovala služby za dohodnuté ceny,
- správne účtovala ceny pri poskytovaní služieb,
- vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavala zásadu rovnakého zaobchádzania,
- neukladala spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu,
- neupierala spotrebiteľovi jeho práva,
- nekonala v rozpore s dobrými mravmi.

c) Klient má právo určiť spôsob vybavenia reklamácie, najmä právo požadovať, aby:

- bola služba poskytovaná zo strany Spoločnosti poskytnutá v súlade so Zákonom č. 129/2010 Z.z., ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
- bolo pochybenie pri poskytovaní služby zo strany Spoločnosť bezodkladne odstránené,
- boli nesprávne vyrubené poplatky alebo iné odplatné plnenia primeraným spôsobom vykompenzované,
- bola poskytnutá Klientovi primeraná kompenzácia zo strany Spoločnosť za vadné poskytnutie spotrebiteľského úveru.

d) Klient má právo požadovať, aby Spoločnosť na základe rozhodnutia Klienta podľa písm. c) tohto bodu určila spôsobom vybavenie bezodkladne, nie viac ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; v zložitých prípadoch možno reklamáciu vybaviť najneskôr v lehote 3 mesiacov odo dňa uplatnenia reklamácie. Spoločnosť ako veriteľ je povinná informovať spotrebiteľa v rámci 30-dňovej lehoty od uplatnenia reklamácie o skutočnosti, že vybavovanie reklamácie bude trvať viac ako 30 dní.

- e) Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo Klienta na náhradu škody podľa osobitného predpisu (Občiansky zákonník).
- 3.3 Spoločnosť je povinná pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Spoločnosť ako veriteľ je povinná potvrdenie o prijatí reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bezodkladne, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o prijatí reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 3.4 Spoločnosť ako veriteľ rozhodne o oprávnenosti reklamácie bezodkladne. Vybavenie reklamácie nesmie trvať viac ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; v zložitých prípadoch možno reklamáciu vybaviť najneskôr v lehote 3 mesiacov odo dňa uplatnenia reklamácie. Spoločnosť ako veriteľ je povinná informovať spotrebiteľa v rámci 30-dňovej lehoty od uplatnenia reklamácie o skutočnosti, že vybavovanie reklamácie bude trvať viac ako 30 dní. O vybavení reklamácie je veriteľ povinný písomne informovať spotrebiteľa bezodkladne. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania vyhovením reklamácii alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie.
- 3.5 Platné uplatnenie reklamácie Klientom nezbavuje Klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči Spoločnosti po celú dobu trvania reklamačného konania.

#### **4. Náklady spojené s vybavovaním reklamácií**

- 4.1 Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša Spoločnosť ako veriteľ. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša Klient ako spotrebiteľ.

#### **5. Záverečné ustanovenia**

- 5.1 Spoločnosť je oprávnený v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu Spoločnosť zverejní vo svojich obchodných priestoroch a webovom sídle Spoločnosť [www.monalpozicky.sk](http://www.monalpozicky.sk) s určením účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.

5.2 Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní sa použijú ustanovenia reklamačného poriadku v znení platnom a účinnom ku dňu uplatnenia reklamácie Klientom.

5.3 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 01.09.2025