Dátum účinnosti: 01.11.2026	Riešenie sťažností	

REKLAMAČNÝ PORIADOK ČSOB Leasing, a.s.

Spoločnosť ČSOB Leasing, a.s., so sídlom: Žižkova 11, 815 10 Bratislava, IČO: 35 704 713, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 1220/B (ďalej len „***spoločnosť***“) vydáva v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike a to najmä v súlade so zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, so zákonom č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov, so zákonom č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi upravujúcimi ochranu klientov a výkon dohľadu nad finančným trhom, všetky v znení neskorších predpisov tento Reklamačný poriadok ČSOB Leasing, a.s. (ďalej len „***reklamačný poriadok***“) s účinnosťou od 01.11.2026.

1. Účel

1.1. Reklamačný poriadok upravuje vzťahy medzi spoločnosťou a subjektom, vyplývajúce z reklamačného konania. Reklamačný poriadok upravuje spôsob komunikácie medzi spoločnosťou a subjektom (fyzická osoba nepodnikateľ – spotrebiteľ, fyzická osoba podnikateľ alebo právnická osoba) a postup pri vybavovaní sťažnosti týchto subjektov, ak sa domnievajú, že spoločnosť nedodržala podmienky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu medzi spoločnosťou a subjektom, alebo že postup spoločnosti je v rozpore s platnými právnymi predpismi (ďalej len „***sťažnosť***“).

1.2. Reklamačný poriadok je k dispozícii vo všetkých prevádzkových priestoroch spoločnosti prístupných verejnosti (ďalej len „*pobočky*“) a na webovom sídle spoločnosti www.csobleasing.sk (ďalej len „webové sídlo“) v časti Dokumenty na stiahnutie - Právne informácie/Zákonné informácie: https://www.csobleasing.sk/dokumenty-na-stiahnutie/ (dokument: Reklamačný poriadok).

2. Zásady prijímania sťažností

2.1. Sťažnosti môžu byť podané:

a) osobne (písomnou alebo ústnou formou) v sídle ČSOB Leasing, a.s., Žižkova 11, 815 10 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, alebo na ktorejkoľvek pobočke spoločnosti
ČSOB Leasing, a.s., Žižkova 11, 815 10 Bratislava alebo
ČSOB Leasing, a.s., Fraňa Mojtu 4, 949 01 Nitra alebo
ČSOB Leasing, a.s., Štefánikova 25, 917 01 Trnava alebo
ČSOB Leasing, a.s., Dolná 55, 974 01 Banská Bystrica alebo
ČSOB Leasing, a.s., Jána Reka 2/D, 010 01 Žilina alebo
ČSOB Leasing, a.s., Jesenského 2, 911 01 Trenčín alebo
ČSOB Leasing, a.s., Námestie Osloboditeľov 5, 040 01 Košice alebo
ČSOB Leasing, a.s., Levočská 3/B, 080 01 Prešov alebo
ČSOB Leasing, a.s., Hviezdoslavova 28, 058 01 Poprad alebo
ČSOB Leasing, a.s., Nemesszegská 57, 929 01 Dunajská Streda alebo
ČSOB Leasing, a.s., Turecká 49, 940 01 Nové Zámky alebo
ČSOB Leasing, a.s., Námestie osloboditeľov 1030/60, 071 01 Michalovce alebo
ČSOB Leasing, a.s., Necpalská cesta 243/30, 971 01 Prievidza alebo
ČSOB Leasing, a.s., Kubínyiho námestie 10, 984 01 Lučenec alebo
ČSOB Leasing, a.s., Hviezdoslavova ul. 1322/11a, 029 01 Námestovo.

b) elektronicky prostredníctvom mailovej adresy staznosti@csobleasing.sk, alebo

c) poštou na adresu: ČSOB Leasing, a.s., Žižkova 11, 815 10 Bratislava - mestská časť Staré Mesto.

2.2. Zo sťažnosti musí byť zrejmé, kto ju podáva, čo je predmetom jej obsahu a čoho sa subjekt domáha. Sťažnosť by mala obsahovať najmä:

a) identifikačné údaje subjektu (meno, priezvisko fyzickej osoby/obchodné meno, sídlo právnickej osoby a podpis osoby oprávnenej konať);
b) kontaktné údaje subjektu (adresa, e-mail, telefónne číslo) pre ďalšiu komunikáciu subjektu so spoločnosťou;
c) v prípade, ak je subjekt zákazníkom spoločnosti označenie produktu/služby, ktorej sa sťažnosť týka, vrátane uvedenia čísla zmluvy;
d) samotný predmet sťažnosti s uvedením čoho konkrétne sa subjekt od spoločnosti domáha;
e) doklady dokumentujúce tvrdenie subjektu. Subjekt je povinný predložiť k sťažnosti všetky doklady, týkajúce sa príslušného obchodu alebo služieb, preukazujúce skutočnosti ním tvrdené.

V prípade, že sťažnosť neobsahuje požadované náležitosti, bude sa spoločnosť sťažnosťou zaoberať a je oprávnená vyzvať subjekt, aby v stanovenej lehote doplnil požadované doklady s upozornením, že ak nebudú požadované doklady doplnené, môže byť sťažnosť považovaná za neoprávnenú.

2.3. Pri sťažnostiach podaných elektronicky, kedy nemôže spoločnosť overiť totožnosť zákazníka, vybaví spoločnosť takéto podanie poskytnutím informácie, ktorá nebude obsahovať konkrétne informácie, týkajúce sa obchodného vzťahu medzi zákazníkom a spoločnosťou, resp. pokiaľ spoločnosť uzná za vhodné, vybaví podanie písomnou formou, a to zaslaním odpovede na korešpondenčnú adresu subjektu.

2.4. Za sťažnosť sa nepovažuje:

a) reklamácia vád predmetu financovania;
b) žiadosť subjektu o identifikáciu splátky alebo identifikáciu príkazcu splátky, resp. vkladateľa na účet spoločnosti;
c) žiadosť o vrátenie splátky prípadne jej časti;
d) žiadosť o kópiu potvrdenia o úhrade splátky;
e) vyžiadanie potvrdenia o pripísaní splátky na účet spoločnosti na žiadosť subjektu;
f) podnet subjektu na zlepšenie služieb spoločnosti, na úpravu vydávaných dokumentov;
g) žiadosť informačného charakteru, ktorej predmetom nie je žiadosť o preverenie správnosti a kvality služieb, tovarov a/alebo produktov poskytovaných spoločnosťou.

3. Lehoty na podanie sťažností

3.1. Subjekt je povinný uplatniť sťažnosť voči spoločnosti spôsobom, uvedeným v bode 2.1. tohto reklamačného poriadku bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia tejto skutočnosti.

3.2. Uplatnenie sťažnosti subjektom, ktorý je zákazníkom spoločnosti, nezbavuje ho povinnosti plniť všetky svoje záväzky voči spoločnosti po celú dobu trvania riešenia sťažnosti, a to ani v prípade, keď je sťažnosť oprávnená a ako taká má bezprostrednú príčinnú súvislosť s plneným záväzkom.

4. Lehoty na vybavenie sťažností

4.1. V prípade ak sťažnosť uplatnil spotrebiteľ, spoločnosť rozhodne o spôsobe vybavenia sťažnosti ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia sťažnosti. V odôvodnených prípadoch, najmä pri potrebe odborného posúdenia sťažnosti, spoločnosť rozhodne o spôsobe jej vybavenia najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia sťažnosti.

4.2. Spoločnosť vybavuje sťažnosť bez zbytočného odkladu v lehote 30 dní odo dňa jej riadneho doručenia spoločnosti.

4.3. Ak vybavenie sťažnosti potrvá dlhšie ako 30 dní, spoločnosť v rámci 30 dňovej lehoty informuje subjekt o dôvodoch predĺženia lehoty a uvedie predpokladaný termín vybavenia sťažnosti. V prípade sťažnosti uplatnenej spotrebiteľom bude sťažnosť vybavená najneskôr v lehote 3 (troch) mesiacov odo dňa jej doručenia spoločnosti.

4.4. Do lehôt na vybavenie sťažnosti sa nezapočítavajú lehoty na opravu alebo doplnenie sťažnosti alebo na získanie dodatočných dokumentov od subjektu alebo tretích strán, ktoré sú nevyhnutné k vybaveniu sťažnosti.

4.5. O spôsobe vybavenia sťažnosti spoločnosť informuje subjekt prostredníctvom kontaktných údajov v zmysle bodu 2.2 písm. b) tohto reklamačného poriadku.

5. Náklady spojené s vybavovaním sťažností

5.1. Náklady spojené s vybavovaním sťažnosti uplatnenej spotrebiteľom, bez ohľadu na to, či je sťažnosť oprávnená alebo nie, uhrádza spoločnosť.

6. Záverečné ustanovenia

6.1. Vzťahy medzi subjektom, ktorý je zákazníkom spoločnosti a spoločnosťou, neupravené týmto reklamačným poriadkom, sa riadia príslušnou zmluvou o financovaní a Všeobecnými zmluvnými podmienkami pre príslušný produkt.

6.2. Orgánom dohľadu v prípade spotrebiteľov je Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

6.3. V prípade nesúhlasu subjektu (spotrebiteľa) s vybavením sťažnosti, sú Informácie pre spotrebiteľov o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov uvedené na webovom sídle spoločnosti v časti Dokumenty na stiahnutie - Právne informácie/Zákonné informácie: https://www.csobleasing.sk/dokumenty-na-stiahnutie/ (dokument: Alternatívne riešenie súdnych sporov).

6.4. V prípade nesúhlasu subjektu (fyzická osoba podnikateľ alebo právnická osoba) s vybavením jeho sťažnosti, je subjekt oprávnený riešiť spor medzi ním a spoločnosťou v zmysle zákona č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov prostredníctvom sústavy všeobecných súdov Slovenskej republiky.

6.5. Spoločnosť je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu spoločnosť zverejní vo svojich obchodných priestoroch a na svojom webovom sídle v časti Dokumenty na stiahnutie - Právne informácie/Zákonné informácie: https://www.csobleasing.sk/dokumenty-na-stiahnutie/ s určením účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.

6.6. Tento reklamačný poriadok nahrádza reklamačný poriadok zo dňa 01.11.2024 a nadobúda účinnosť dňa 01.11.2026.

ČSOB Leasing, a.s.