Vlastník:	**Novel Finance s.r.o.** Fazuľová 6372/1, Bratislava - mestská časť Staré Mesto 811 07 IČO: 53 700 694 Zápis v OR: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III oddiel: Sro, vložka č.: 152780/B (ďalej len „***Spoločnosť***“)
Klasifikácia:	Vnútorný predpis
Číslo:	NF/2021/07/v2
Názov:	**Reklamačný poriadok**
Účinnosť:	20.11.2026
Pôsobnosť:	Všetci zamestnanci
Schválil:	JUDr. Pavel Novák

Obsah:

Článok 1 Základné ustanovenia 2

Článok 2 Vymedzenie základných pojmov 2

Článok 3 Základné zásady vybavovania reklamácií 2

Článok 4 Podanie reklamácie 2

Článok 5 Reklamácie voči správnosti údajov alebo správnosti zápisu údajov v registri úverov 3

Článok 6 Vybavenie reklamácie 4

Článok 7 Záverečné ustanovenia 4

Článok 1 Základné ustanovenia

1.1. Spoločnosť poskytuje spotrebiteľské úvery popri svojej hlavnej činnosti, ktorou je spravovanie úverov a vymáhanie pohľadávok.

1.2. Spoločnosť v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä § 16 ods. 3 a § 50 zákona č. 312/2025 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov v platnom znení (ďalej len „zákon o spotrebiteľských úveroch"), vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorý upravuje podmienky a postup spoločnosti pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a vybavovaní reklamácií voči kvalite a správnosti Spoločnosťou poskytovaných služieb súvisiacich s poskytovaním spotrebiteľských úverov, vymáhaním pohľadávok alebo spravovaním úverov v zmysle zákona č. 106/2024 Z.z. o správcoch úverov a nákupcoch úverov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Článok 2 Vymedzenie základných pojmov

Na účely tohto Reklamačného poriadku sa rozumie:

Spoločnosť, Veriteľ - **Novel Finance s.r.o.,** Fazuľová 6372/1, Bratislava - mestská časť Staré Mesto 811 07, IČO: 53 700 694, Zápis v OR: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 152780/B.

Klient - fyzická alebo právnická osoba, ktorá využíva alebo využívala služby Spoločnosti.

Register úverov - elektronický register údajov o spotrebiteľských úveroch, do ktorého spoločnosť poskytuje údaje podľa § 14 zákona o spotrebiteľských úverov.

Reklamáciou alebo sťažnosťou sa rozumie uplatnenie námietky klienta týkajúcej sa správnosti, kvality, rozsahu alebo spôsobu poskytovania služieb spoločnosti alebo pri nesúhlase klienta s vykonaním jednotlivých úkonov v rámci vzájomných vzťahov, ktoré vznikli medzi spoločnosťou a klientom pri poskytovaní služieb, ako aj námietky voči správnosti údajov v registri alebo správnosť zápisu údajov v registri úverov. Reklamáciou je napríklad reklamácia výšky pohľadávky (nesprávne vypočítaný úrok, príslušenstvo), oprávnenosti pohľadávky (premlčanie, zánik pohľadávky), nezapočítanie platby, údaje, ktoré sú v zmluve alebo korešpondencii, sa nezhodujú s realizovanými transakciami a pod.

Trvanlivé médium - prostriedok umožňujúci uchovanie informácií spôsobom, ktorý umožňuje ich použitie počas obdobia primeraného účelu informácie a reprodukciu informácií v nezmenenej podobe

Článok 3 Základné zásady vybavovania reklamácií

3.1. Spoločnosť zabezpečuje vybavovanie reklamácií nestranne, objektívne a bez zbytočného odkladu.

3.2. Podanie reklamácie alebo sťažnosti je bezplatné. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša veriteľ. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša spotrebiteľ.

3.3. Klient nesmie byť znevýhodnený z dôvodu podania reklamácie.

3.4. Spoločnosť zabezpečuje, aby osoby poverené vybavovaním reklamácií disponovali potrebnými odbornými znalosťami a postupovali nezávisle.

3.5. Pri vybavovaní reklamácií spoločnosť dodržiava povinnosť ochrany osobných údajov a ochrany dôverných informácií

Článok 4 Podanie reklamácie

4.1. Klient môže podať reklamáciu:

a) písomne poštou na adresu sídla Spoločnosti: Novel Finance s.r.o., Fazuľová 1, 811 97 Bratislava;
b) písomne e-mailom na adresu: info@novel-finance.sk
c) telefonicky prostredníctvom pracovníka Spoločnosti na telefónnom čísle +421 948 081 636, ktorý o tejto reklamácii vyhotoví zápis;
d) osobne/ústne - o ústnej sťažnosti je nevyhnutné vypracovať písomný záznam.

4.2. Reklamácia by mala obsahovať najmä:
   a) meno a priezvisko alebo obchodné meno klienta,
   b) adresu alebo sídlo klienta,
   c) kontaktné údaje klienta,
   d) číslo zmluvy alebo identifikáciu obchodného prípadu, ak je známe,
   e) opis rozhodujúcich skutočností,
   f) označenie požadovaného spôsobu riešenia,
   g) prípadné podporné dokumenty
   h) podpis osoby, ktorý reklamáciu podáva.

4.3. Pre podanie reklamácie môže klient použiť formulár, ktorý tvorí prílohu č. 1 tohto Reklamačného poriadku.

4.4. Každá reklamácia musí byť po prijatí zamestnancom Spoločnosti potvrdená. Spoločnosť pri uplatnení reklamácie vydá klientovi potvrdenie o uplatnení reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Spoločnosť potvrdenie o uplatnení sťažnosti doručí klientovi ihneď. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, doručí sa bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

4.5. Klient je povinný priložiť k reklamácii všetky dokumenty preukazujúce jeho tvrdenia a uviesť práva, ktoré si voči spoločnosti uplatňuje. Ak sa reklamácia odvoláva na dokumenty, ktorými disponuje len klient, potom spoločnosť má právo na ich predloženie v záujme riadneho vybavenia reklamácie.

4.6. Spoločnosť je oprávnená vyzvať klienta na spresnenie reklamovaného nároku alebo na doplnenie dokumentov, na ktoré sa reklamácia odvoláva, ak takú dokumentáciu z povahy a okolností veci má k dispozícii len klient. Ak klient požadovaný nárok nespresní, alebo nedoloží dokumentáciu, spoločnosť bude pri vybavení reklamácie postupovať v rozsahu, aký vyplýva z reklamácie klienta, údajov a dokumentácie, ktorú má k dispozícii.

4.7. Za reklamáciu sa nepovažuje podanie (podnet) osoby, ktorá nie je oprávnená na jeho podanie, najmä v prípade, ak podávateľ nedisponuje plnou mocou klienta.

4.8. Spoločnosť sa nezaoberá opätovne podanou reklamáciou, v ktorej klient neuviedol nové skutočnosti. Odmietnutie reklamácie z uvedených dôvodov spoločnosť klientovi oznámi primeraným spôsobom.

Článok 5 Reklamácie voči správnosti údajov alebo správnosti zápisu údajov v registri úverov

5.1. Ak spotrebiteľ namieta správnosť údajov v registri alebo správnosť zápisu údajov v registri, môže podať sťažnosť proti správnosti údajov alebo zápisu údajov spoločnosti postupom podľa tohto reklamačného poriadku.

5.2. Spoločnosť eviduje údaje v registri údajov o spotrebiteľských úveroch, ktorý prevádzkuje spoločnosť Register úverov, s.r.o.

5.3. Ak spoločnosť nevyhovie reklamácii do 30 dní od jej doručenia a nezabezpečí v registri úverov opravu alebo výmaz údajov v súlade s tým, čoho sa domáha spotrebiteľ, má spotrebiteľ proti spoločnosti právo domáhať sa výmazu alebo opravy údajov v registri úverov na súde prostredníctvom podania žaloby o splnení povinnosti. Výmaz údajov z registra úverov alebo ich opravu na základe rozhodnutia súdu zabezpečí spoločnosť alebo prevádzkovateľ registra úverov.

5.4. Spoločnosť zodpovedá za škodu, ktorá spotrebiteľovi vznikla v dôsledku zápisu nesprávnych údajov do registra úverov a prevádzkovateľ registra úverov zodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku nesprávneho zápisu do registra úverov. Za správnosť údajov, ktoré sú v registri zapísané v rovnakej hodnote, ako sú zapísané v zákonom ustanovenej evidencii vedenej orgánom verejnej moci, nezodpovedá spoločnosť ani prevádzkovateľ registra úverov.

Článok 6 Vybavenie reklamácie

6.1. Reklamácia sa považuje za doručenú dňom prijatia e-mailu, osobným podaním alebo doručením pošty.

6.2. Riadne uplatnenie reklamácie klientom nezbavuje klienta povinnosti plniť si svoje záväzky voči spoločnosti po celú dobu trvania reklamačného konania.

6.3. Spoločnosť informuje klienta o vybavení reklamácie písomne alebo e-mailom bez zbytočného odkladu na adresu klienta uvedenú v reklamácii alebo na korešpondenčnú adresu klienta evidovanú spoločnosťou. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania vyhovením reklamácii alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie.

6.4. Spoločnosť 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 informuje klienta v rámci 30-dňovej lehoty od uplatnenia reklamácie o skutočnosti, že vybavovanie reklamácie bude trvať viac ako 30 dní.

6.5. V prípade nesúhlasu so spôsobom vybavenia reklamácie má klient právo uplatniť svoje požiadavky na príslušnom súde alebo podať sťažnosť orgánu dohľadu - Národnej banke Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

Článok 7 Záverečné ustanovenia

7.1. Tento reklamačný poriadok je verejne dostupný na webovom sídle a v prevádzke Spoločnosti.

7.2. Spoločnosť je oprávnená najmä v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov tento reklamačný poriadok zmeniť. Zmenu reklamačného poriadku spoločnosť zverejňuje na svojom webovom sídle, v prevádzke Spoločnosti a prípadne aj iným vhodným spôsobom. Zverejnenie Spoločnosť zabezpečí najneskôr 15 dní pred účinnosťou zmeny.

7.3. Tento reklamačný poriadok sa stáva platným a účinným 20.11.2026 a nahrádza doterajšie znenie reklamačného poriadku.

Príloha č. 1 Formulár reklamácie

Meno a priezvisko klienta/Názov: Trvale bytom/ Sídlo:	
Označenie zmluvy: Druh služby, ktorej sa sťažnosť týka: Osoba alebo útvar voči ktorému reklamácia smeruje:	
Žiadam o doručenie výsledku prešetrenia reklamácie:	○ písomne prostredníctvom poštovej zásielky ○ prostredníctvom emailu:

Obsah reklamácie:

Prílohy:

V ....., dňa .....

.....
Podpis klienta

Za Novel Finance s.r.o., reklamáciu prijal dňa .....

.....
Meno a priezvisko
podpis