

Reklamačný poriadok

Vlastník:	Novel Finance s.r.o. Fazuľová 6372/1, 811 07 Bratislava - mestská časť Staré Mesto IČO: 53 700 694 Zápis v OR: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 152780/B
Klasifikácia:	Vnútorňý predpis
Číslo:	03
Názov:	Reklamačný poriadok
Účinnosť:	1.2.2026
Pôsobnosť:	Všetci zamestnanci
Schválil:	JUDr. Pavel Novák, konateľ
Dňa:	23.12.2025

Článok 1 Základné ustanovenia

- 1.1. Spoločnosť Novel Finance s.r.o., so sídlom: Fazuľová 6372/1, 811 07 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, IČO: 53 700 694, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka č.: 152780/B (ďalej len „**Spoločnosť**“), sa zaoberá poskytovaním úverov a poskytovaním služieb v oblasti spravovania pohľadávok.
- 1.2. Spoločnosť v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä §20g zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení iných zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o spotrebiteľských úveroch“), vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorý upravuje vzájomné práva a povinnosti spoločnosti a klienta pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií kvality 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.
- 1.3. Ak podanie klienta nenapĺňa znaky reklamácie, ale možno ju považovať za sťažnosť na postup Spoločnosti, bude podanie klienta vybavené postupom podľa tohto Reklamačného poriadku. Sťažnosťou je napríklad podanie klienta na správanie, na neodborný alebo chybný postup Spoločnosti a jej zamestnancov.

Článok 2 Podanie reklamácie

- 2.1. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku klienta na preverenie kvality a správnosti Spoločnosťou poskytovaných služieb alebo pri nesúhlase klienta s vykonaním jednotlivých úkonov v rámci vzájomných vzťahov, ktoré vznikli medzi spoločnosťou a klientom pri poskytovaní služieb, a ostatné podnety klienta v rozsahu a spôsobom podľa príslušných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku. Reklamáciou je napríklad nesprávne vypočítaný úrok, nezapočítanie platby, údaje, ktoré sú v zmluve alebo výpise sa nezhodujú s realizovanými transakciami a pod.
- 2.2. Ak podanie klienta nenapĺňa znaky reklamácie, ale možno ju považovať za sťažnosť na postup Spoločnosti, bude podanie klienta vybavené postupom podľa tohto Reklamačného poriadku. Sťažnosťou je napríklad podanie klienta na správanie, na neodborný alebo chybný postup Spoločnosti a jej zamestnancov.
- 2.3. Reklamácie sú prijímané
 - a) písomne poštou na adresu sídla Spoločnosti: Fazuľová 6372/1, 811 07 Bratislava – mestská časť Staré Mesto
 - b) písomne e-mailom na info@novel-finance.sk;
 - c) telefonicky prostredníctvom pracovníka Spoločnosti, ktorý o tejto reklamácií vyhotoví zápis;
 - d) osobne/ústne. O ústnej sťažnosti je nevyhnutné vypracovať písomný záznam;
 - e) prostredníctvom webovej stránky Spoločnosti www.novel-finance.sk
- 2.4. Pre podanie reklamácie môže klient použiť formulár reklamácie, ktorý tvorí prílohu č. 1 tohto Reklamačného poriadku.
- 2.5. 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 spotrebiteľovi ihneď. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, doručí sa bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
- 2.6. Reklamácia musí obsahovať najmä predmet reklamácie (popis situácie), identifikačné údaje klienta (meno a priezvisko, adresu, prípadne aj ďalšie kontaktné údaje) a identifikáciu zmluvy, ku ktorej sa reklamácia viaže a podpis osoby, ktorý reklamáciu podáva.
- 2.7. Klient je povinný priložiť k reklamácií 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.
- 2.8. 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.

- 2.9. Ak obsah podanej reklamácie neumožňuje Spoločnosti prešetriť podanú reklamáciu, Spoločnosť vyzve klienta na doplnenie údajov. Pokiaľ klient neodstráni nedostatky príp. nedoplní podstatné informácie jeho reklamácie, Spoločnosť sa nebude touto reklamáciou zaoberať.
- 2.10. Za reklamáciu sa nepovažuje podanie (podnet) osoby, ktorá nie je oprávnená na jeho podanie, najmä v prípade, ak podávateľ nedisponuje plnou mocou klienta.
- 2.11. Spoločnosť sa nezaoberá opätovne podanou reklamáciou, v ktorej klient neuviedol nové skutočnosti. Odmietnutie Reklamácie z uvedených dôvodov spoločnosť klientovi oznámi primeraným spôsobom.

Článok 3 Vybavenie reklamácie

- 3.1 Reklamácia sa považuje za doručенú dňom prijatia e-mailu, osobným podaním alebo doručením pošty.
- 3.2 Riadne uplatnenie reklamácie klientom nezbavuje klienta povinnosti plniť si svoje záväzky voči spoločnosti po celú dobu trvania reklamačného konania.
- 3.3 Spoločnosť informuje klienta o vybavení reklamácie písomne alebo e-mailom bez zbytočného odkladu na adresu klienta uvedenú v reklamacii alebo na korešpondenčnú adresu klienta evidovanú spoločnosťou. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania vyhovením reklamacii alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie.
- 3.4 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.
- 3.5 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.
- 3.6 Ak právny predpis nestanoví inak, vlastné náklady klienta spojené s podaním reklamácie, vrátane jej príloh, a prípadným zasielaním dopĺňujúcich dokumentov, znáša klient sám.
- 3.7 Spoločnosť znáša náklady spojené s prešetrovaním reklamácie a zaslaním odpovede klientovi.

Článok 4 Záverečné ustanovenia

- 5.1 Tento reklamačný poriadok je verejne dostupný na webovom sídle www.novel-finance.sk a v sídle Spoločnosti.
- 5.2 Spoločnosť je oprávnená najmä v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov tento reklamačný poriadok zmeniť. Zmenu reklamačného poriadku spoločnosť zverejňuje na svojom webovom sídle www.novel-finance.sk, v sídle Spoločnosti a prípadne aj iným vhodným spôsobom. Zverejnenie Spoločnosť zabezpečí najneskôr 30 dní pred účinnosťou zmeny.
- 5.3 Tento reklamačný poriadok sa stáva platným a účinným 01.02.2026.

Záver.

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 (doplňte):

Obsah reklamácie:

Prílohy:

V, dňa

.....
Podpis klienta

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

.....
Meno a priezvisko
podpis