

Pravilnik o pritožbenem postopku in izvensodnem reševanju sporov v DBS Leasing d.o.o.

1. UVODNE DOLOČBE

1. člen

Direktor DBS Leasing d.o.o. (v nadaljevanju: družba) je na podlagi Zakona o potrošniških kreditih (Uradni list RS, št. 77/16), Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/2015) in 9. člena Akta o ustanovitvi družbe z omejeno odgovornostjo (9. 1. 2017), sprejel ta pravilnik, s katerim določa postopek reševanja pritožb strank ter postopek izvensodnega reševanja sporov s strankami.

2. člen

Pritožba je izraz nezadovoljstva stranke zaradi neizpolnjenih pričakovanj glede opravljene storitve ali ravnanja družbe oziroma njenih zaposlenih pri opravljanju posameznih storitev DBS Leasing d.o.o.

Za pritožbo po tem pravilniku se ne šteje:

- poizvedba, ki je kot splošno vprašanje glede določenega produkta ali storitve naslovljena na družbo;
- splošni, nekonkretizirani očitek družbi.

Stranka po tem pravilniku je vsaka fizična oseba, fizična oseba, ki opravlja pridobitno dejavnost, pravna oseba, ki je v poslovnem razmerju z družbo oziroma družba zanjo opravlja storitev.

2. INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK

2.1. Načela internega pritožbenega postopka

3. člen

Z internim pritožbenim postopkom se določi način reševanja pritožb strank in način seznanitve strank z njihovimi pravicami.

Interni pritožbeni postopek poteka po načelih:

- enakopravne obravnave vsake stranke;
- stvarne pristojnosti (postopek pritožbe se prične na mestu nastanka spornega poslovnega dogodka);
- vrstnega reda obravnavanja pritožb;
- hitrega in učinkovitega reševanje pritožb.

Pri vsaki obravnavi pritožbe stranke si družba prizadeva s stranko doseči sporazumno rešitev pritožbe.

2.2. Vložitev pritožbe

4. člen

Stranka lahko vloži pritožbo zoper ravnanje družbe ali njenih zaposlenih, ali zoper dokument, ki ga je izdala družba, ves čas trajanja pogodbenega razmerja z družbo in še 30 dni po njegovem izteku, oziroma vse dotlej, dokler v skladu z vsakokrat veljavnimi določili Obligacijskega zakonika terjatev ni zastarala.

Stranka lahko vloži pritožbo tudi v primeru, če družba določenega dejanja ne opravi, pa bi ga po mnenju stranke morala opraviti in sicer v roku 3 mesecev od dne, ko bi družba dejanje po mnenju stranke morala opraviti.

Stranka lahko pritožbo vloži:

- pisno (osebno v poslovalnici družbe, po pošti na naslov DBS Leasing d.o.o., Kolodvorska ulica 9, 1000 Ljubljana, po elektronski pošti na naslov info@dbsl.si - v tem primeru mora pritožnik poslati skenirano obliko podpisane pritožbe);
- ustno (osebno v poslovalnici, kjer zaposleni o pritožbi sestavi zapisnik, ki ga mora stranka podpisati, v nasprotnem primeru se šteje, da ne želi vložiti pritožbe).

Pritožba mora vsebovati najmanj:

- podatke o stranki, ki vlaga pritožbo (fizična oseba: ime, priimek in naslov stalnega ali začasnega prebivališča; pravna oseba: naziv, sedež, matična ali davčna številka, ime in priimek vlagatelja pritožbe);
- naslova za pošiljanje odgovora na pritožbo, če je ta drugačen od naslova stalnega ali začasnega prebivališča stranke oziroma sedeža pravne osebe;
- obrazložitev pritožbenih razlogov ter opis in navedbo dejstev, na katerih temelji pritožba, ter dokazila, ki potrjujejo ta dejstva, če stranka z njimi razpolaga;
- podpis stranke.

Pritožba mora biti vložena v slovenščini, oziroma italijanščini ali madžarščini, če stranka živi na območju, kjer se v skladu z zakonodajo uporablja italijanski ali madžarski jezik.

2.3. Obravnavanje pritožbe, odločitev o pritožbi in odgovor na pritožbo

5. člen

Interni pritožbeni postopek je enostopenjski. Pritožbo obravnavata dve osebi, ki ju določi vodstvo družbe, ki odločitev o pritožbi stranke tudi podpiše.

V primeru, da je ugotovljena očitna nepravilnost, jo družba odpravi v roku 8 dni in o tem obvesti stranko.

Če je pritožba stranke nepopolna, nerazumljiva ali nejasna, jo družba pozove k ustrezni dopolnitvi pritožbe in ji postavi za dopolnitev pritožbe rok 8 dni. V kolikor stranka pritožbe v tem roku ne dopolni, se šteje da jo je umaknila. Poziv za dopolnitev pritožbe prekine tek roka za odgovor na pritožbo, ki prične teči naslednji dan od dneva prejema dopolnjene pritožbe.

6. člen

Družba mora stranki odgovoriti na pritožbo najkasneje v 15 delovnih dneh od prejema popolne pritožbe in ji odločitev posredovati v pisni obliki s priporočeno pisemsko pošiljko.

Kadar v izjemnih primerih zaradi razlogov, na katere družba ne more vplivati, odgovora ne more zagotoviti v 15 delovnih dneh, stranki pošlje začasni odgovor, v katerem jasno navede razloge za zamudo pri odgovoru na pritožbo in določi rok, v katerem bo stranka prejela končni odgovor. Rok za prejem končnega odgovora v nobenem primeru ne sme biti daljši od enega meseca.

3. IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV PRI ZUNANJEM IZVAJALCU

7. člen

Stranka, ki je potrošnik, lahko vloži pritožbo pri izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov (v nadaljevanju: Izvajalec IRPS) v primerih, ko:

- ni zadovoljna z odločitvijo o pritožbi v internem pritožbenem postopku,
- v 30 dneh od vložitve pritožbe na drugostopenjski organ, neutemeljeno ne prejme odločitve o pritožbi.

Kot pristojnega Izvajalca IRPS družba priznava Združenje bank Slovenije – GIZ, Šubičeva 2, 1000 Ljubljana, izvajalec.irps@zbs-giz.si, telefon: +386 (0)1 24 29 700, faks: +386 (0)1 24 29 713. Postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov se izvaja kot kombiniran posredovalni-predlagalni postopek (mediacija), praviloma na naroku.

Pobuda za začetek postopka lahko potrošnik vloži na spletni strani ZBS www.zbs-giz.si, po navadni pošti na naslov Združenje bank Slovenije – GIZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, s pripisom: pobuda za IRPS, ali po elektronski pošti na naslov izvajalec.irps@zbs-giz.si. Pobuda se vloži v slovenskem ali angleškem jeziku, postopek pa se vodi v slovenskem jeziku.

Postopek IRPS izvaja organ pri Izvajalcu IRPS, v skladu s svojimi postopkovnimi pravili. Ustanovitveni akt in postopki IRPS so objavljeni na spletni strani Izvajalca IRPS. Odločitev Izvajalca IRPS za družbo oziroma za stranko ni zavezujoča.

Družba si pridružuje pravico spremeniti vsakokratnega Izvajalca IRPS. Vsakokrat priznani Izvajalec IRPS je objavljen na spletnih straneh družbe in v vseh prostorih, v katerih posluje s strankami.

Kljub pritožbi pri Izvajalcu IRPS, ima stranka pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med njim in družbo pri pristojnem sodišču.

4. DRUGE DOLOČBE

4.1 Seznanitev strank o izvensodnem reševanju sporov

8. člen

Družba stranko ob sklenitvi pogodbenega razmerja seznanila s pritožbenim postopkom in postopkom izvensodnega reševanja sporov.

Šteje se, da je družba stranko z izvensodnim reševanjem sporov seznanila, če je pravilnik objavljen:

- na vidnem mestu v prostorih kjer družba posluje s strankami;
- na spletni strani družbe www.dbs-leasing.si.

4.2 Stroški postopka

9. člen

Vsaka stranka sama nosi stroške, ki so ji nastali zaradi pritožbenega postopka. Družba je upravičena do povračila škode in vseh stroškov, ki so ji nastali zaradi pritožbenega postopka v primeru, da je stranka stroške in škodo povzročila naklepno ali iz malomarnosti.

V postopku pred izvajalcem IPRS krije vsaka stranka svoje stroške postopka, skladno z določili Pravil postopka IPRS.

4.3 Varovanje zaupnih podatkov

10. člen

Vsebina pritožbe, ne glede na stopnjo pritožbenega postopka in vsi podatki, ki se nanašajo na potek pritožbenega postopka predstavljajo poslovno skrivnost, pri čemer je vsaka stranka v primeru kršitve varovanja poslovne skrivnosti odškodninsko odgovorna nasprotni stranki.

V postopku izvensodnega reševanja potrošniškega spora pri Združenju bank Slovenije – GIZ, lahko družba in stranka posredujeta vso predmetno dokumentacijo v zvezi s pritožbo navedenemu izvajalcu IPRS.

4.4 Končni določbi

11. člen

Družba o spremembi pravilnika obvesti stranke na svoji spletni strani www.dbs-leasing.si, ter v prostorih, kjer družba posluje s strankami.

12. člen

Pravilnik o pritožbenem postopku in izvensodnem reševanju sporov stopi v veljavo 20. 5. 2023. S tem dnem preneha veljati akt Pravilnik o pritožbenem postopku in izvensodnem reševanju sporov, ki je pričel veljati 11. 4. 2022.

DBS Leasing d.o.o.



DBS Leasing
DBS Leasing d.o.o. 4
Kološevska ulica 9, 1000 Ljubljana