

**PRAVILNIK O INTERNEM PRITOŽBENEM  
POSTOPKU IN IZVENSODNEM REŠEVANJU  
SPOROV**

## I. SPLOŠNE DOLOČBE

### 1. člen

Družba DH Leasing d.o.o. Miklošičeva 5, 1000 Ljubljana, registrirana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani, ID za DDV: SI57360588, matična številka: 1306081, IBAN SI56 6100 0000 2159 567 (Delavska hranilnica d.d.), (v nadaljevanju leasingodajalec) je na podlagi Zakona o potrošniških kreditih (Uradni list RS, št. 77/16, s spremembami; ZPotK-2) in Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/2015, ZIsRPS) sprejela ta pravilnik, s katerim ureja interni postopek za reševanje pritožb strank ter shemo izvensodnega reševanja sporov med leasingodajalcem in strankami, ki so potrošniki.

### 2. člen

Pritožba je izraz nezadovoljstva stranke zaradi neizpolnenih pričakovanj glede opravljene storitve ali ravnanja leasingodajalca v zvezi z opravljanjem storitev. Stranka je vsaka fizična oseba, ki opravlja pridobitno dejavnost, pravna oseba in potrošnik, ki je v poslovnem razmerju z leasingodajalcem.

## II. INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK

### 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 leasingodajalec prizadeva s stranko doseči sporazumno rešitev pritožbe.

### Vložitev pritožbe

### 4. člen

Stranka lahko vloži pritožbo zoper ravnanje leasingodajalca ali njegovih zaposlenih, ali zoper dokument, ki ga je izdal leasingodajalec, v 15-ih dneh od dneva spornega dogodka oz. od dneva, ko je prejela dokument leasingodajalca, ki ga s pritožbo izpodbija.

Stranka lahko vloži pritožbo tudi v primeru, če leasingodajalec določenega dejanja ne opravi, pa bi ga po mnenju stranke moral opraviti in sicer v roku 15 dni od dne, ko bi leasingodajalec dejanje po mnenju stranke moral opraviti.

Pritožba se lahko vloži pisno (po pošti na naslov DH Leasing d.o.o. Miklošičeva 5, 1000 Ljubljana ali po elektronski pošti na naslov leasing@dh.si (v tem primeru mora pritožnik poslati skenirano obliko podpisane pritožbe). Pritožba mora vsebovati najmanj:

- podatke o stranki, ki vlaga pritožbo (fizična oseba: ime priimek in naslov; pravna oseba: naziv, sedež, matična ali davčna številka, ime in priimek vlagatelja),
- zahtevek stranke ter navedbo dejstev, na katerih zahtevek temelji, ter dokazila, ki potrjujejo ta dejstva, če stranka z njimi razpolaga,
- podpis stranke.

Pritožbeni zahtevek stranke mora biti predložen v pisni obliki in mora vsebovati vse obvezne elemente pritožbe. Če le-ta ni predložen v pisni obliki ali ni popoln, niso izpolnjeni pogoji za njegovo obravnavo.

### **Obravnavanje pritožbe, odločitev o pritožbi in odgovor na pritožbo**

#### 5. člen

Interni pritožbeni postopek je enostopenjski.

Pritožbo obravnavata dve osebi, ki ju določi direktor družbe DH Leasing d.o.o., ki odločitev o pritožbi stranke tudi podpiše.

Postopek obravnave pritožbe obsega: sprejem, obravnavo in odločanje o pritožbi ter posredovanje odgovora stranki.

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

Če je pritožba stranke nepopolna, nerazumljiva ali nejasna, jo leasingodajalec pozove k ustrezni dopolnitvi pritožbe in ji postavi za dopolnitev pritožbe rok 8 dni. V kolikor stranka pritožbe v tem roku ne dopolni, jo leasingodajalec zavrže.

Stranka ima med pritožbenim postopkom pravico, da svojo pritožbo dopolni z novimi pritožbenimi razlogi, dejstvi in dokazi, ki ta dejstva dokazujejo, in tudi pravico, da svojo že vloženo pritožbo spremeni.

Dopolnitev pritožbe oziroma vložitev spremembe pritožbe prekine tek roka za pošiljanje odgovora stranki. V tem primeru pritožbeni postopek ter s tem rok za rešitev pritožbe in pošiljanje odgovora stranki začne teči naslednji dan od dneva prejema popolne oziroma dopolnjene ali spremenjene pritožbe.

#### 6. člen

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

V kolikor leasingodajalec pritožbe zaradi narave problema ne more rešiti v navedenem roku, mora stranko o nadaljnjem postopku reševanja pritožbe in predvidenem roku rešitve pritožbe, ki ne sme biti daljši od 1 meseca, pisno obvestiti.

### **III. IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV**

#### **Vložitev pritožbe**

#### 7. člen

V kolikor se stranka, ki je potrošnik, z odločitvijo o pritožbi, izdani v internem pritožbenem postopku ne strinja ali če stranka v roku 30 dni ne prejme odgovora leasingodajalca na pritožbo, ima pravico v roku največ 13 mesecev od vložitve pritožbe pri leasingodajalcu, vložiti pobudo za začetek izvensodnega reševanja spora pri Združenju bank Slovenije (ZBS) -GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, izvajalec.irps@zbs-giz.si, telefon:

+ 386 (0)1 24 29 700, faks: +386 (0)1 24 29 713, ki ga leasingodajalec priznava kot izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov (v nadaljevanju: Izvajalec IRPS).

Postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov se izvaja kot postopek mediacije. Pobudo se lahko vloži z izpolnitvijo elektronskega obrazca, ki je dostopen na spletni strani <https://www.zbs-giz.si/zdruzenje-bank.asp?StructureId=1279>, pisno po pošti na naslov Združenje bank Slovenije – GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, SI - 1000 Ljubljana, Slovenija, s pripisom: pobuda za IRPS ali e-pošti na naslov [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si).

Postopek IRPS pri ZBS vodi posameznik, to je posrednik v sporu, ki ima tudi namestnika. Postopek IRPS je kombiniran posredovalno – predlagalni postopek, kjer si posrednik v sporu prizadeva doseči sporazum o rešitvi spora, če pa sporazum ni dosežen, posrednik v sporu izda pisno nezavezujoče obrazloženo mnenje o spornem razmerju.

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 [www.zbs-giz.si](http://www.zbs-giz.si).

Leasingodajalec si pridružuje pravico spremeniti vsakokratnega Izvajalca IRPS. Vsakokrat priznani izvajalec IRPS je objavljen na spletnih straneh leasingodajalca.

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

## **Seznanitev strank o izvensodnem reševanju sporov**

### 8. člen

Leasingodajalec stranko ob sklenitvi pogodbenega razmerja seznanil s pritožbenim postopkom in shemo izvensodnega reševanja sporov.

Šteje se, da je leasingodajalec stranko z izvensodnim reševanjem sporov seznanil, če je pravilnik objavljen:

- na vidnem mestu v prostorih, kjer leasingodajalec posluje s strankami,
- na spletni strani leasingodajalca [www.dh-leasing.si](http://www.dh-leasing.si).

## **IV. KONČNE DOLOČBE**

### **Stroški postopka**

#### 9. člen

Vsaka stranka pritožbenega postopka sama nosi svoje stroške. Leasingodajalec je upravičen do povračila škode in vseh stroškov, ki so mu nastali zaradi pritožbenega postopka v primeru, da stranka umakne pritožbo ter v primeru, da je stranka stroške in škodo povzročila naklepno ali iz malomarnosti.

V postopku IRPS krije vsaka stranka svoje stroške postopka, skladno z določili Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri ZBS.

### **Varovanje zaupnih podatkov**

#### 10. člen

Vsebina pritožbe in vsi podatki, ki se nanašajo na potek pritožbenega postopka, vključno z odgovorom na pritožbo, predstavljajo poslovno skrivnost, pri čemer je stranka v primeru kršitve le-te odškodninsko odgovorna leasingodajalcu.

V primeru reševanja predmetnega spora v postopku izvensodnega reševanja potrošniškega spora pri ZBS lahko leasingodajalec posreduje vso relevantno dokumentacijo omenjenemu izvajalcu.

### **Sprememba pravilnika**

#### 11. člen

Leasingodajalec o spremembi pravilnika obvesti stranke na svoji spletni strani [www.dh-leasing.si](http://www.dh-leasing.si) ter v prostorih, kjer leasingodajalec posluje s strankami.

### **Končna določba**

#### 12. člen

Pravilnik o izvensodnem reševanju sporov stopi v veljavo 15. 9. 2023 in se od tega dne tudi uporablja.

Z veljavnostjo tega pravilnika preneha veljati Pravilnik o izvensodnem reševanju sporov z dne 1. 10. 2019.