

**Затверджую
Голова Повного товариства
«Ломбард «Алдан» Бертольд і компанія**

_____ / **Кондратюк А.О.** /

ПРАВИЛА

**надання коштів у позику, в тому числі і на умовах
фінансового кредиту Повним товариством «Ломбард
«Алдан» Бертольд і компанія під заставу ювелірних і
інших побутових виробів з дорогоцінних металів та
дорогоцінного каміння, орг-, аудіо-, відео та іншої
побутової техніки, виробів з хутра й шкіри**

м. Київ – 2017

Ці правила затверджені Головою Повного товариства «Ломбард «Алдан» Бертольд і компанія (далі – Товариство) на підставі Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, Законів України «Про господарські товариства», «Про підприємництво», «Про заставу», «Про забезпечення прав кредиторів і реєстрацію обтяжень», «Про державне регулювання видобутку, виробництва й використання дорогоцінних металів і дорогоцінного каміння і контроль над операціями з ними», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про захист прав споживачів», "Про споживче кредитування", Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з надання фінансових послуг (крім професійної діяльності на ринку цінних паперів) Положення про порядок надання фінансових послуг ломбардами, затвердженого розпорядженням Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України від 26.04.2005р. №3981 й інших законів України й нормативних актів.

Згідно із статтею 575 Цивільного кодексу України закладом є застава рухомого майна, що передається у володіння заставодавця або за його наказом - у володіння третій особі.

1. Порядок видачі Товариством фінансових кредитів під заставу ювелірних та інших побутових виробів з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння.

1.1. Фінансові кредити під заставу надаються Повним товариством "Ломбард "АЛДАН" Бертольд і компанія (далі – "Товариство" або "Ломбард") у приміщенні ломбарду та у відділеннях Ломбарду шляхом укладення договору про надання фінансового кредиту та договору застави, що забезпечує виконання зобов'язань за договором фінансового кредиту. У відповідності до ч. 2 ст.628 Цивільного кодексу України та п.3.3.2. Положення №3981, договір про надання фінансового кредиту та договір застави, можуть бути оформлені як один документ.

Договір укладається у двох примірниках, по одному для кожної сторони.

1.2. Від імені Товариства договір укладає контролер ломбарду, який є працівником Товариства та його представником і виконує свої обов'язки (передбачені посадовою інструкцією, затвердженою наказом голови Товариства, цими Правилами, іншими нормативними документами Товариства та законодавством України) у приміщенні ломбарду або у приміщенні відділення ломбарду.

1.3. Звернутись до Товариства з метою отримання фінансового кредиту має право будь-яка особа, яка досягла повноліття (18 років), за умови пред'явлення паспорта або іншого документа, що посвідчує особу та надання у заставу рухомого майна, що відповідає умовам, викладених в цих правилах.

Позичальники/заставодаці (далі по тексту Правил – «клієнти») Товариства, що користуються його послугами, повинні виконувати вимоги законодавства та нормативно-правових актів України, а також належним чином, у повному обсязі та у строк виконувати обов'язки, передбачені договорами фінансового кредиту/ закладу (специфікації до нього) і даними правилами.

Відповідно до законодавства про запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення Товариство має право витребувати, а Споживач зобов'язаний надати інформацію та/або офіційні документи, необхідну/необхідні для ідентифікації, верифікації, вивчення особи клієнта, уточнення інформації про нього, в тому числі документ, що засвідчує реєстрацію у Державному реєстрі фізичних осіб - платників податків, в якому зазначено реєстраційний номер облікової картки платника податків. У разі відмови Клієнта від надання таких інформації/документів Ломбард має право відмовити йому у наданні фінансової послуги.

1.4. Ювелірні та інші побутові вироби з дорогоцінних металів і дорогоцінного каміння (**далі – Ювелірні вироби**), орг-, аудіо-, відео-та інша побутова техніка, вироби з хутра та шкіри (**далі – Техніка**) приймаються у клієнта в заклад, за умови пред'явлення паспорта або іншого документа, що засвідчує особу клієнта.

Контролерам ломбарду **ЗАБОРОНЯЄТЬСЯ** приймати у заклад Ювелірні вироби та Техніку в осіб, що не досягли 18-літнього віку або осіб, що не мають документа, що посвідчує їх особу.

Примітка: Документами, що посвідчують особу є:

- паспорт громадянина України;
- паспорт громадянина України для виїзду за кордон;
- дипломатичний чи службовий паспорт;
- посвідчення особи моряка;
- посвідчення члена екіпажу;
- посвідчення особи на повернення в Україну;
- тимчасове посвідчення громадянина України;
- посвідчення водія;
- посвідчення особи без громадянства для виїзду за кордон;
- посвідка на постійне проживання особи;
- посвідка на тимчасове проживання;
- пенсійне посвідчення;
- службове посвідчення працівника державного органу, установи або організації (з фотокарткою та круглою печаткою);
- військовий квиток військовослужбовця;
- посвідчення інваліда чи учасника Великої Вітчизняної війни;
- національний паспорт іноземця;
- картка мігранта;
- посвідчення біженця;
- проїзний документ біженця.

Жодний інший документ не може прийматися для посвідчення особи.

1.5. Підставою для відмови у наданні Товариством фінансових послуг клієнту є надання Клієнтом в якості предмета застави майна, яке є неліквідним (не відповідає встановленим стандартам, пробам, знаходиться у неробочому стані, некомплектне тощо) або заборонене чи обмежене в обігу законодавством. Не приймається під заставу майно, яке на етапі огляду та або оцінки контролером ломбарду визнано неліквідним або встановлено, що воно є таким, що заборонене чинним законодавством до прийняття в якості предмета застави, а також у разі наявності сумнівів що таке майно може належати Споживачу, що його надав.

1.6. Для надання фінансового кредиту під заклад майна, Товариство укладає договір фінансового кредиту та договір закладу в письмовій формі. Зразки договорів фінансового кредиту/закладу є додатками до цих Правил.

Додатком-невід'ємною частиною договорів фінансового кредиту та закладу є Специфікація - частина документа, до якої автоматизована комп'ютерна система вносить відомості, які відповідно до законодавства України ці договори повинні містити, у тому числі:

- Найменування, місцезнаходження й реквізити Товариства (Ломбарда),
- Прізвище, ім'я, по батькові, дата народження, (громадянство для нерезидентів), дані паспорту (номер, серія, дата видачі, орган, що видав документ) або іншого

документа, що посвідчує особу, і дані про місце проживання фізичної особи (клієнта ломбарду).

- предмет договору;
- права та обов'язки сторін;
- суму фінансового кредиту;
- дату видачі фінансового кредиту;
- строк користування фінансовим кредитом;
- дату повернення фінансового кредиту;
- відповідальність сторін;
- підстави для пролонгації або розірвання договору;
- підписи сторін;
- відсоток за користування фінансовим кредитом;
- посилання на договір закладу, яким забезпечується зобов'язання за договором фінансового кредиту;
- посилання на договір страхування предмета застави (у разі наявності такого);
- підпис про ознайомлення клієнта з даними Правилами.

1.7. Договір про надання фінансового кредиту й договір закладу, яким забезпечується зобов'язання клієнта ломбарду за договором фінансового кредиту, оформляються як один документ. (далі за текстом договір фінансового кредиту/закладу).

Вносити виправлення в оформлені договори фінансового кредиту/закладу (специфікації) заборонено.

У разі необхідності внести виправлення або усунення помилки – оформлюється новий примірник договору.

1.8. Передача майна в заклад та його повернення з закладу здійснюється виключно клієнтом за пред'явленням паспорта або іншого документа, що посвідчує особу. Клієнт має право доручити третій особі сплатити належні клієнту платежі за договором фінансового кредиту/закладу, отримати з ломбарду предмети закладу, що були надані в заклад, за умови надання цією особою доручення, виданої йому клієнтом – власником речі та належним чином оформленої у встановленому законами України порядку.

У випадку втрати клієнтом примірника договору фінансового кредиту/закладу, видача предмета закладу провадиться за письмовою заявою клієнта, за умови пред'явлення їм паспорта або іншого документа, що посвідчує особу клієнта. До заяви додається фотокопія даного документа, засвідчена клієнтом.

1.9. Розмір фінансового кредиту, який видається Товариством під заклад Ювелірних виробів чи Техніки, не може перевищувати вартості речі, що надається в заклад.

1.10. Плата за користування фінансовим кредитом встановлюється керівником Товариства. На інформаційному стенді кожного відділення Товариства повинна бути вивішена додаткова інформація про умови отримання фінансового кредиту, в тому числі перелік послуг, які надає фінансова установа. Проценти за користування кредитом нараховуються на суму кредиту, за період з дня одержання кредиту до дня його фактичного погашення. Мінімальним строком для нарахування процентів є один календарний день. Річна процентна ставка визначається за наступною формулою: $РПС = ДПС \times 365$ (де РПС – річна процентна ставка, а ДПС * – денна процентна ставка вказана у п. 8 Специфікації).

1.11. При видачі Товариством фінансового кредиту під заклад Ювелірних виробів або Техніки плата за зберігання предметів закладу не стягується, а відсотки за користування фінансовим кредитом стягуються при поверненні фінансового кредиту та сплачуються за фактичний час користування кредитом.

1.12. Фінансові кредити під заклад Ювелірних виробів, видаються Товариством на строк від 1(одного) до 30(тридцяти) днів, а під заклад Техніки видаються Товариством на строк від 1(одного) дня до 15(п'ятнадцяти) днів, з правом продовження на строк не більший,

ніж зазначений у договорі фінансового кредиту. Кількість продовжень не обмежується. У випадку продовження строку договору контролер ломбарду оформляє та роздруковує додаток до договору фінансового кредиту/ закладу, який є невід'ємною частиною договору.

1.13. У випадку непогашення у встановлений строк фінансового кредиту та відсотків за користування фінансовим кредитом, Товариство набуває право звернення стягнення на предмет закладу Ювелірні вироби чи Техніку у порядку встановленому законодавством України, договором закладу та цими Правилами.

1.14. У випадку прострочення виконання зобов'язань за договором, предмети закладу Товариство реалізує у порядку, встановленому законодавством України та договором закладу, в тому числі шляхом передачі Ювелірних виробів або Техніки для реалізації підприємству, що реалізує цю техніку та вироби, згідно договору з Товариством.

Предмети закладу - Ювелірні вироби - за договорами, зобов'язання за якими не виконані клієнтом в строк, встановлений договором, що були в порядку звернення стягнення реалізовані Товариством до Державної скарбниці Національного банку України, з часу відправлення посилки із цінностями, переходять у державну власність та поверненню клієнтам не підлягають.

У випадку, якщо після збігу строку договору та вчинення Товариством дій, спрямованих на звернення стягнення на предмет закладу, клієнт звернувся до Товариства з метою продовження строку договору або виконання зобов'язання за договором фінансового кредиту в повному обсязі, в тому числі сплати неустойки, а предмет закладу на момент такого звернення ще не реалізований, клієнт має право:

- продовжити строк договору фінансового кредиту/закладу, сплативши відсотки за користування фінансовим кредитом (п. 8 Специфікації) та пеню за прострочені дні (п.9 Специфікації) від несплаченої вчасно суми кредиту за кожен прострочений день*;

- припинити договір фінансового кредиту/закладу, сплативши суму фінансового кредиту, відсотки за користування фінансовим кредитом та пеню за прострочені дні*.

* Базова денна процентна ставка (ДПС) та розмір пені зазначені в переліку послуг, затвердженому керівником та доступному клієнтам для ознайомлення у приміщенні відділення ломбарду

1.15. За рахунок коштів, отриманих від реалізації не витребуваних позичальником предметів закладу, погашаються вимоги Товариства за договором фінансового кредиту/ закладу в повному обсязі на момент фактичного задоволення, а саме: сума виданого фінансового кредиту, відсотки за користування фінансовим кредитом, включаючи відсотки за прострочені дні, відшкодування збитку, нанесеного простроченням виконання зобов'язань позичальником, а також витрати пов'язані з реалізацією предмета закладу. Залишок суми повертається клієнтові по видатковому касовому ордеру або через РРО.

Після реалізації не витребуваного позичальником предмету закладу, вимоги Товариства за договором фінансового кредиту/закладу погашаються, навіть у випадку, якщо суми коштів, отриманої після реалізації, недостатньо для повного погашення таких вимог.

1.16. У випадку пошкодження предмета закладу під час строку дії договору застави з вини Товариства, (за винятком вчинення Товариством дій, спрямованих на звернення стягнення на предмет закладу: переробка, змінення зовнішнього вигляду і якісних характеристик предмета закладу), Товариство зобов'язане відновити предмет закладу власними силами і за свій рахунок або відшкодувати такі збитки клієнту у розмірі вартості таких збитків. У разі втрати або приведення предмета закладу у непридатний стан з вини Товариства під час строку дії договору застави, останнє відшкодовує збитки в розмірі вартості предмета закладу, зазначеної під час укладання договору фінансового кредиту/ закладу .

1.17. У випадку настання обставин непереборної сили (форс-мажор) Товариство несе відповідальність перед заставодержателем за втрату, нестачу або пошкодження предмета закладу при закладі в межах встановлених статтями 44 – 48 Закону України «Про заставу».

1.18. Товариство забезпечує зберігання наданих у заклад Ювелірних виробів у відповідних спеціальних місцях зберігання, відповідно до вимог, встановлених законодавством України.

1.19. Товариство забезпечує зберігання зданих в заклад Техніки у відповідності з наступними умовами:

1.19.1. Техніка зберігаються в сховищі відділення Товариства при температурі від 5 до 25 градусів Цельсія вище нуля.

1.19.2. Техніка зберігаються в пакунках чи іншій тарі, наданої клієнтом при здачі їх в заклад. У випадку відсутності тари для зберігання техніки та виробів, Товариство надає власні пакунки для зберігання.

1.19.3. При наявності пристосувань у відділенні Товариства, носильні речі, за бажанням клієнта, можуть бути повішені на плічка.

1.19.4. Товариство, протягом терміну дії договору фінансового кредиту/закладу, не має право користуватися та передавати в користування третім особам Техніку без згоди власника (заставадавця).

2. Правила прийому в заклад Ювелірних виробів

2.1. У договорах фінансового кредиту/закладу, окрім даних, зазначених вище в цих Правилах та інших, що вказуються відповідно до законодавства, при прийманні в заклад Ювелірних виробів, вказуються: вартість, вага, найменування, кількість, проба, характер пошкоджень (якщо такі є) - щербини, порушені краї, потертості, плями, бруд, гравірування, пайка, зміна кольору, характеристика дорогоцінного каміння та інші відмінні риси, колір каміння.

Опис предмета закладу наводиться у пункті 5 Специфікації.

2.2. Зважування Ювелірних виробів проводиться відповідно до наступних вимог:

а) зважування цінностей проводиться з наступною точністю, залежно від виду дорогоцінного металу:

- золото, платина та вироби з них - до 0,01 гр.,
- срібло та вироби з нього - до 0,01 гр.,
- ограновані самоцвіти (аметисти, аквамарини, топази, перідоти, турмаліни, танзаніти, александріти, сапфіри) без оправы - до 0,1 карата,
- б) дорогоцінні камені до - 0,01 карата,
- в) напівдорогоцінні камені без оправы, намиста з напівдорогоцінного каміння зважуються з точністю - до 1 гр.

Зважування Ювелірних виробів проводиться на вагах, які допускають відхилення залежно від ваги предмета, що зважується, у таких межах:

- до 0,2 кг - 0,01 гр.,
- від 0,2 кг до 1 кг - 0,01 гр.,
- від 1 кг до 10 кг - 0,1 гр.,
- від 10 кг до 20 кг - 0,2 гр. і т.д., але не більш 0,001 % від ваги, що зважується.

При визначенні вартості Ювелірних виробів, що містять недорогоцінні метали, емаль та інше, визначення знижки на вагу недорогоцінних металів, емалі й ін. проводиться методом розрахунків.

2.3. Ювелірні вироби зі штучними, напівкоштовними та виробними каменями приймаються в заклад без урахування ваги зазначеного каміння, з описом всіх дефектів, наявних на каменях.

Товариство приймає в заклад наступні вироби із золота та платини:

- обручки;

- каблучки та сережки фасонні;
- каблучки та сережки із синтетичними камінням;
- каблучки та сережки з натуральним камінням:
- підвіски із синтетичними к камінням та без них;
- підвіски з натуральними камінням та без них;
- брелки з емаллю;
- підвіси;
- ланцюги шийні;
- браслети чоловічі та жіночі;
- золоті годинники чоловічий і жіночі за згодою представника Товариства;
- браслети золоті для годинників;
- прикраси із синтетичними каменями й без них;
- шпильки та затискувачі для краваток;
- портсигари;
- інші ювелірні й побутові вироби із золота, платини та дорогоцінного каміння.

Товариство приймає в заклад наступні вироби із срібла:

- портсигари;
- столові прибори;
- інші ювелірні й побутові вироби із срібла.

Якість Ювелірних виробів визначається візуально. Ювелірні вироби, у якості яких контролер ломбарду не певен, підлягають апробуванню для визначення фактичної проби (процедура, у процесі якої, Ювелірний виріб зазнає впливу спеціального хімічного реактиву, а також може бути підданий мінімально можливому механічному впливу, які не змінюють зовнішній вигляд і якість Ювелірного виробу). Ювелірні вироби повинні бути апробовані в присутності клієнта. При відмові клієнта від апробування, Ювелірний виріб в заклад не приймається.

2.4. Визначення вартості Ювелірних виробів, які пропонуються для надання в заклад, здійснюється контролером ломбарду на підставі Категорій предметів застави, затверджених наказом керівника Товариства відповідно до проби (наявної на Ювелірному виробі або визначеної шляхом апробування), ваги та інших характеристик та повідомляється клієнту до укладення Договору, та у разі якщо клієнт погоджується із запропонованою сумою, вартість зазначається у договорі. У разі незгоди клієнта із запропонованою вартістю майна таке майно у заставу не приймається.

2.5. НЕ ПРИЙМАЮТЬСЯ у заклад вироби з Ювелірні вироби, заборонені до прийому законами України.

2.6. Прийнятий в заклад Ювелірний виріб контролер ломбарду, у присутності клієнта, зобов'язаний упакувати в індивідуальний прозорий пакет, до пакету прикріпити ярлик, після чого пакунок із цінностями покласти в сейф.

2.7. При поверненні клієнтом фінансового кредиту, після здійснення всіх необхідних операцій (розрахунку суми, яку повинен повернути клієнт, отримання грошей від клієнта, оприбуткування грошей у касі), контролер ломбарду, так, щоб усі операції міг спостерігати клієнт, відкріплює від пакету ярлик, та віддає цінності в пакеті клієнтові одночасно з касовим чеком, який підтверджує факт повернення суми фінансового кредиту й ін. сум.

2.8. Клієнт зобов'язаний перевірити кількість, якість та інші характеристики отриманих з закладу речей не відходячи від віконця контролера ломбарду, у присутності контролера ломбарду та таким чином, щоб контролер ломбарду мав можливість спостерігати за діями, що здійснюються з речами.

Після перевірки наявності та стану предметів закладу, клієнт ставить свій підпис та дату у відповідному розділі Специфікації, чим підтверджує одержання зазначеного (зазначених) предмета(ів).

Претензії клієнтів у випадках, коли вони пред'являються з порушенням умов цього пункту – не приймаються та не задовольняються.

Товариство має право здійснювати відео та аудіо спостереження за приміщенням відділення ломбарду.

2.9. Суперечки, що виникають під час прийому у заклад або видачі клієнтам з закладу Ювелірних виробів, а саме: невірний опис виробу, проба, вага, сума, вартість, незазначений дефект, якісна характеристика каміння, вирішуються шляхом створення комісії, у яку входять представники Товариства, контролер ломбарду та клієнт. Результати розгляду спірних питань оформляються актом.

2.10. У випадку якщо суперечка виникла під час погашення договору фінансового кредиту та видачі предмета закладу, до прибуття представників Товариства, речі, щодо яких виникла суперечка, залишаються на зберіганні в приміщенні ломбарду.

2.11. У випадку необхідності, речі, щодо яких виникла суперечка, можуть бути, на вимогу клієнта, покладені в паперовий конверт, який заклеюється та скріплюється підписами контролера ломбарду та клієнта та залишаються на зберіганні в приміщенні ломбарду до прибуття представників Товариства.

2.12. У випадку якщо сторони не змогли вирішити суперечку шляхом переговорів, суперечка передається на розгляд у відповідний суд України.

3. Порядок прийому в заклад Техніки

3.1. Товариство приймає в заклад наступну Техніку:

3.1.1. аудіо-, відео- та іншу побутову техніку, вітчизняного та імпортного виробництва:

- | | |
|------------------------------------------------|-----------------------------------|
| - акустичні системи та навушники; | - аудіоцентри; |
| - будівельні інструменти; | - велосипеди; |
| - відео реєстратори; | - відеокамери; |
| - електронні книги; | - ігрові приставки; |
| - комп'ютери; | - копіювальні апарати; |
| - кухонні плити; | - лазерні нівеліри та дальномери; |
| - мікрохвильові печі; | - монітори; |
| - ноутбуки; | - обігрівачі всіх видів; |
| - пральні машини; | - планшети; |
| - посудомийні машини; | - портативні радіостанції; |
| - пилососи; | - радіотелефони(стандарту DECT); |
| - рибальське спорядження; | - спортивне знаряддя; |
| - смартфони; | - телефони мобільні; |
| - телевізори; | - холодильники; |
| - фотоапарати (тільки цифрові); | - GPS навігатори; |
| - іншу орг-, аудіо-, відео-, побутову техніку. | |

Якість техніки визначається контролером ломбарду шляхом перевірки її працездатності та візуально.

НЕ ПРИЙМАЮТЬСЯ В ЗАКЛАД:

- радіотелефони не стандарту DECT;
- касетні диктофони;
- програвачі Відео (video CD);
- відеомагнітофони стандарту VHS;
- магнітоли;
- струминні принтери;
- кавоварки та кухонні комбайни;
- електронні записні книжки;
- техніка в неповній комплектації, необхідної для її роботи, у неробочому стані, та обмежена в цивільному обороті відповідними законами України (зброя і т.д.).

3.1.2. Товариство приймає в заклад наступні вироби (носильні речі):

- шуби з хутра норки;
- куртки та піджаки зі шкіри натуральної (чоловічі й жіночі);
- дублянки натуральні (чоловічі й жіночі).

3.2. Визначення вартості Техніки, яка пропонується для надання в заклад, здійснюється контролером ломбарду на підставі цих Правил, залежно від строку використання, ступеня зношеності, працездатності, наявних недоліків та інших характеристик та повідомляється клієнту до укладення Договору, та у разі якщо клієнт погоджується із запропонованою сумою, вартість зазначається у договорі. У разі незгоди клієнта із запропонованою вартістю майна таке майно у заставу не приймається.

3.3. Строк використання Техніки обчислюється з моменту його продажу, зазначеного на товарних (касових) чеках. При відсутності товарних (касових) чеків, строк використання виробу обчислюється від дати його виготовлення зазначеної в паспорті або в іншому документі, що заміняє його, при відсутності таких документів, ступінь зношування визначається контролером ломбарду за його розсудом.

3.4. Специфікація оформляється з повним описом прийнятого предмету закладу, а саме:

- найменування ;
- модель;
- вартість предмета застави;
- наявність гарантійного строку (якщо такий є при наявності підтверджувальних документів);
- комплектація;
- серійний номер;
- ІМЕІ для мобільних телефонів;
- інші відмінні риси, включаючи всі недоліки (подряпини, тріщини, ушкодження й т.п.);
- інші необхідні реквізити.

3.5. При поверненні клієнтом фінансового кредиту, після здійснення всіх необхідних операцій (розрахунку суми, яку повинен повернути клієнт, отримання грошей від клієнта, оприбуткування грошей у касі), контролер ломбарду видає предмет закладу клієнтові одночасно з касовим чеком, який підтверджує факт повернення суми фінансового кредиту та ін. сум.

Клієнт зобов'язаний перевірити кількість, якість та інші характеристики отриманих з закладу речей не відходячи від віконця контролера ломбарду, у присутності контролера ломбарду та таким чином, щоб контролер ломбарду мав можливість спостерігати всі дії, здійснювані з речами.

Після перевірки наявності й стану предметів закладу, клієнт ставить свій підпис і дату у відповідному розділі Специфікації, чим підтверджує одержання зазначеного (зазначених) предмета (ів) закладу.

Претензії клієнтів у випадках, коли вони пред'являються з порушенням умов цього пункту – не приймаються та не задовольняються.

Товариство має право здійснювати відео й аудіо спостереження за приміщенням відділення ломбарду.

4. Порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги.

4.1. Принципами вирішення спірних питань є:

- своєчасний та об'єктивний розгляд заяв, скарг клієнтів;
- проведення переговорів за участю сторін;
- звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав.

4.2. Суперечки, що виникають при прийманні під заклад та видачі клієнтам речей (невірний опис виробу, розмір фінансового кредиту, визначення вартості, незазначений дефект, інші характеристики), вирішуються шляхом створення комісії, у яку входять представники Товариства, контролер ломбарду та клієнт. Результати розгляду спірних питань оформляються актом.

4.3. До прибуття представників Товариства, річ, щодо якої виникла суперечка в процесі повернення предмету закладу після виконання клієнтом зобов'язань за договором фінансового кредиту, залишаються на зберіганні в приміщенні ломбарду.

4.4. У випадку якщо сторони не змогли вирішити суперечку шляхом переговорів, суперечка передається на розгляд у відповідний суд України.

5. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

Ці Правила затверджені Головою Повного товариства "Ломбард "АЛДАН" Бертольд і компанія "15" червня 2017 року, та набувають чинності з "16" червня 2017р.

Останнім днем дії Правил, затверджених Головою Повного товариства "Ломбард "АЛДАН" Бертольд і компанія "03" квітня 2017 року є "15" червня 2017р.

Ці Правила підлягають розміщенню на веб-сайті (веб-сторінці) Ломбарду не пізніше "19" червня 2017р.