

Reklamačný poriadok - Phinance Slovensko, s. r. o.

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. **Phinance Slovensko, s. r. o.**, so sídlom Drieňová ulica 78/27, 821 01 Bratislava, IČO: 50 427 075, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 112871/B, DIČ: 2120318475, IČ DPH: SK2120318475, kontaktné údaje: tel.: 02/5262 1784, e-mail: office@phinance.sk, www.phinance.sk (ďalej aj ako „**Phinance Slovensko**“) v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, zákonom č. 186/2014 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, vydáva tento Reklamačný poriadok – Phinance Slovensko, s. r. o. (ďalej len „**reklamačný poriadok**“).
- 1.2. Tento reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti Phinance Slovensko a klientov, potenciálnych klientov a ich zástupcov (ďalej aj ako „**klient**“) v rámci reklamačného konania. Reklamačný poriadok je k dispozícii vo všetkých prevádzkových priestoroch Phinance Slovensko prístupných verejnosti a na webovom sídle Phinance Slovensko www.phinance.sk.
- 1.3. Reklamáciou sa podľa tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie nároku klienta v lehotách určených týmto reklamačným poriadkom na preverenie správnosti a kvality služieb poskytnutých Phinance Slovensko (alebo podriadeným finančným agentom, resp. spolupracovníkom, s ktorým spolupracuje Phinance Slovensko na zmluvnom základe) a pri ostatných podnetoch klienta v rozsahu a spôsobom podľa príslušných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.
- 1.4. Za reklamáciu sa nepovažuje:
- anonymný podnet
 - žiadosť o preverenie nedostatkov, ktoré klient spôsobil svojím konaním v rozpore s dobrými mravmi, zjavne bez úmyslu využiť službu Phinance Slovensko, voči ktorej žiadosť smeruje,
 - podnet klienta na úpravu/zlepšenie služieb Phinance Slovensko
 - pripomienky klienta k podmienkam služieb poskytovaných Phinance Slovensko,
 - žiadosť informačného charakteru, ktorej predmetom nie je žiadosť klienta o preverenie správnosti a kvality konkrétnej, individuálne poskytnutej služby klientovi Phinance Slovenskom,
 - sťažnosť klienta, pokiaľ sa zisťovaním Phinance Slovensko preukáže zjavná nepravdivosť uvedených skutočností a táto spôsobuje zánik práva klienta dožadovať sa nápravy a/alebo iného protiplnenia zo strany Phinance Slovensko. V takomto prípade Phinance Slovensko vykonáva zisťovanie oprávnenosti nároku klienta a prislúchajúce úkony rovnako ako pri riadnej reklamacii, avšak všetky poplatky a iné náklady Phinance Slovensko účelne vynaložené na zisťovanie dodatočných informácií pre klienta nad rámec štandardnej informačnej povinnosti Phinance Slovensko platí klient.

2. Postup pri podaní reklamácie

2.1. Klient môže uplatniť reklamáciu písomne, a to:

- a) poštou na adresu: Drieňová 78/27, 821 01 Bratislava,
- b) e-mailom na adresu: office@phinance.sk
- c) osobne počas prevádzkovej doby v sídle Phinance Slovensko, alebo ktorejkoľvek jej pobočky,
- d) prostredníctvom podriadeného finančného agenta resp. spolupracovníka, s ktorým spolupracuje Phinance Slovensko na zmluvnom základe,
- e) prostredníctvom zmluvného partnera spoločnosti, ktorého služby alebo produkty boli klientovi sprostredkované

2.2. Reklamácia musí obsahovať presnú špecifikáciu služby, ktorej sa sťažnosť týka, informáciu voči komu sťažnosť smeruje, popis dôvodov sťažnosti, identifikačné údaje klienta, ktorý reklamáciu podáva spolu s jeho podpisom. Klient musí priložiť k reklamácií všetky doklady o poskytnutí služby preukazujúce skutočnosti ním tvrdené, resp. iné doklady preukazujúce jeho tvrdenia (napr. kópia zmluvnej dokumentácie, záznam, objednávka a pod.), pričom platí, že lehoty rozhodné pre vybavenie reklamácie začínajú plynúť až odo dňa, kedy bol Phinance Slovenskom preukázané všetky skutočnosti, ktoré klient v reklamácií uvádza, a ktorých preukázanie zo strany klienta je nevyhnutné pre riadne vedenie reklamačného konania. Phinance Slovensko môže vyzvať klienta telefonicky alebo písomne na spresnenie reklamovaného nároku alebo na doplnenie požadovaných dokladov. Ak klient reklamovaný nárok nespresní alebo nedoloží Phinance Slovensko požadované doklady, Phinance Slovensko bude jeho reklamáciu považovať za neoprávnenú, resp. bude vychádzať iba z dostupných podkladov.

2.3. Riadne uplatnenie reklamácie klientom nezavaruje klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči Phinance Slovensko po celú dobu trvania reklamačného konania a to ani v prípade, kedy je reklamácia oprávnená a ako taká má bezprostrednú príčinnú súvislosť s plneným záväzkom. Klient by mal uplatniť reklamáciu voči Phinance Slovensko bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia skutočností rozhodných pre uplatnenie reklamácie, lehota na uplatnenie reklamácie však nie je časovo obmedzená.

3. Postup Phinance Slovensko v reklamačnom konaní

3.1. Phinance Slovensko musí riadne uplatnenú reklamáciu prijať a spravodlivo rozhodnúť o jej oprávnenosti bez zbytočného odkladu. Phinance Slovensko zašle klientovi písomné potvrdenie o prijatí reklamácie prostredníctvom poštového podniku alebo elektronickou poštou.

3.2. Phinance Slovensko nemusí odpovedať klientovi alebo viesť reklamačné konanie na opakovaný podnet klienta, pokiaľ je jeho opakované podanie zjavne neopodstatnené. Tým nie je dotknuté právo klienta, podať Phinance Slovensko žiadosť o nápravu v zmysle bodu 4.3. tohto reklamačného poriadku.

3.3. Phinance Slovensko vykoná preverenie a odborné posúdenie reklamácie. Následne Phinance Slovensko rozhodne o oprávnenosti reklamácie a informuje klienta o vybavení reklamácie písomne najneskôr v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie klientom a splnenia povinností uvedených v bode 2.2. tohto reklamačného poriadku. V písomnom vyjadrení Phinance Slovensko informuje o oprávnenosti, resp. neoprávnenosti reklamácie.

3.4. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša Phinance Slovensko. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie, vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša klient.

4. Zjednanie nápravy pri oprávnenej reklamácií

4.1. Phinance Slovensko je povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité

technické zhodnotenie stavu služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

- 4.2. Pri zodpovednosti za škodu alebo bezdôvodné obohatenie a pri úrokoch z omeškania sa Phinance Slovensko riadi právom Slovenskej republiky.
- 4.3. V prípade, ak klient nie je spokojný so spôsobom, akým Phinance Slovensko vybavila jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že Phinance Slovensko porušila jeho práva, môže Phinance Slovensko podať žiadosť o nápravu

5. Alternatívne riešenie sporov

- 5.1. V prípade nevybavenia žiadosti o nápravu v lehote 30 dní od jej odoslania alebo v prípade jej zamietnutia, môže klient podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Alternatívne riešenie sporov prebieha prostredníctvom príslušných subjektov alternatívneho riešenia sporov zapísaných v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Klient má právo výberu oprávnenej právnickej osoby, prostredníctvom ktorej chce alternatívne riešiť spor s Phinance Slovensko. Náležitosti návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporov, ako aj priebeh konania, sú uvedené v zákone č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov; prílohou uvedeného zákona je aj formulár návrhu na začatie konania.
- 5.2. V prípade, že klient nesúhlasí s rozhodnutím Phinance Slovensko o vybavení jeho reklamácie a trvá na svojich nárokoch voči Phinance Slovensko, má právo obrátiť sa aj na všeobecný súd. Klient sa môže pri uplatňovaní svojich nárokov obrátiť tiež na spotrebiteľské združenia, ktorých zoznam s popisom činnosti a kontaktnými údajmi vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky.

6. Sťažnosť na postup pri vykonávaní finančného sprostredkovania

- 6.1. Sťažnosť je vyjadrenie nespokojnosti vo vzťahu k vykonávaniu finančného sprostredkovania Phinance Slovensko. Phinance Slovensko poskytne klientovi vyjadrenie k podanej sťažnosti do 30 dní odo dňa jej doručenia; v odôvodnených prípadoch môže Phinance Slovensko lehotu na vyjadrenie k sťažnosti predĺžiť na 60 dní, pričom v takomto prípade písomne informuje klienta o dôvodoch predĺženia lehoty na vybavenie jeho sťažnosti. Písomnú sťažnosť je možné zaslať aj na orgán dohľadu nad vykonávaním finančného sprostredkovania podľa zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ktorým je Národná banka Slovenska. Spory vyplývajúce z finančného sprostredkovania je možné riešiť súdnou cestou alebo mimosúdnym vyrovnaním. Právnymi predpismi upravujúcimi mimosúdne vyrovnanie sporov vyplývajúcich z finančného sprostredkovania sú napr. zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii. Pokiaľ tento bod nestanovuje inak, ustanovenia tohto reklamačného poriadku sa na podávanie a vybavovanie sťažností na postup pri vykonávaní finančného sprostredkovania použijú primerane.

7. Záverečné ustanovenia

- 7.1. Phinance Slovensko je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov tento reklamačný poriadok zmeniť alebo úplne nahradiť. Zmenu Phinance Slovensko zverejní vo svojich prevádzkových priestoroch prístupných verejnosti a na webovom sídle www.phinance.sk s určením platnosti a účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.

Toto znenie reklamačného poriadku nadobúda účinnosť dňa 09. 10. 2018.