

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Základní ustanovení

- 1.1. Tento Reklamační řád společnosti Finax, o.c.p., a.s., Bajkalská 19B, Bratislava, 821 01, IČO 51 306 727 (dále jen „Společnost“) upravuje veškeré právní vztahy vznikající mezi Klientem a Společností na základě a v souvislosti s uplatňováním reklamací Klientů vůči Společnosti, které souvisí s kvalitou nebo správností poskytovaných Služeb (blíže definované v [Základních podmínkách poskytování služby Finbot](#), dále jen „Základní podmínky Finbota“), které Společnost poskytuje Klientům, zejména postupy a lhůty vyřizování těchto reklamací, způsob úhrady nákladů spojených s těmito reklamacemi a všechny ostatní související právní vztahy. Tento Reklamační řád slouží mimo jiné i jako koncepce vyřizování stížností.
- 1.2. V rozsahu, v jakém se ustanovení Základních podmínek Finbota vydaných Společností odlišují od ustanovení tohoto Reklamačního řádu, mají ustanovení těchto Základních podmínek Finbota přednost před jednotlivými ustanoveními tohoto Reklamačního řádu.
- 1.3. Pojmy psané velkými počátečními písmeny používané v tomto Reklamačním řádu mají význam, který je definován v Základních podmínkách Finbota, pokud není v tomto Reklamačním řádu uvedeno jinak.
- 1.4. Společnost a Klient se dohodli, že reklamací se podle tohoto Reklamačního řádu rozumí stížnost Klienta, incident nahlášený Klientem a Klientem uplatněné právo z odpovědnosti za vady způsobené při poskytování Služeb (dále jen „Reklamace“). Za Reklamaci se nepovažuje podnět Klienta na zlepšení služeb, vydávaných dokumentů či informací nebo žádost informačního charakteru.

2. Postupy a lhůty vyřizování reklamací

- 2.1. Klient je oprávněn uplatnit Reklamaci ve Společnosti.
- 2.2. Klient je povinen Reklamaci uplatnit vůči Společnosti způsobem uvedeným v bodě 2.4 tohoto Reklamačního řádu, a to bez zbytečného odkladu ode dne, kdy měl Klient možnost dozvědět se o skutečnosti, která je předmětem Reklamace.
- 2.3. V případě zjištění neautorizovaného přístupu nebo chybně provedeného zobrazení informací o platebním účtu je Klient povinen bez zbytečného odkladu ode dne zjištění neautorizovaného přístupu nebo chybně provedeného zobrazení informací o platebním účtu informovat Finax.
- 2.4. Klient je oprávněn uplatnit Reklamaci ve Společnosti:
 - i. písemně, osobně nebo poštou na tuto adresu: Finax, o.c.p., a.s., Bajkalská 19B, Bratislava, PSČ 821 01,
 - ii. ústně – telefonicky (tel. +420 245 501 654) anebo osobně do protokolu během návštěvy Klienta v sídle společnosti uvedeného v bodě i) výše,
 - iii. v elektronické formě – e-mailem na tuto e-mailovou adresu: client@finbot.eu.

- 2.5. Reklamace musí obsahovat identifikační údaje Klienta: jméno a příjmení (obchodní jméno), rodné číslo (IČO), adresu trvalého bydliště (sídlo společnosti nebo místo podnikání) a kontaktní údaje na Klienta (telefon, e-mail) a v případě písemné stížnosti datum a podpis Klienta. Klient je dále povinen v Reklamaci určitě, srozumitelně, správně a přesně uvést reklamované skutečnosti, které namítá, spolu s uvedenými daty, čísly a částkami a svá tvrzení i věrohodným způsobem prokázat, zejména předložením právně relevantních dokladů. Klient je zároveň v této Reklamaci povinen uvést i práva, která tímto způsobem vůči Společnosti uplatňuje.
- 2.6. Pokud Klient nesplní povinnosti uvedené v bodě 2.5 tohoto Reklamačního řádu, Společnost není povinna se jeho Reklamací zabývat a zkoumat oprávněnost Klientovy Reklamace, dokud Klient neodstraní nedostatky své Reklamace. Pokud Klient odstraní nedostatky své Reklamace, od tohoto momentu začínají běžet lhůty uvedené v bodě 2.10 tohoto Reklamačního řádu.
- 2.7. Klient je povinen Společnosti poskytnout veškerou součinnost potřebnou k objasnění reklamované skutečnosti. Pokud odmítne tuto součinnost poskytnout, Společnost není povinna provést další prověření Reklamace a není povinna dále zkoumat oprávněnost Klientovy Reklamace.
- 2.8. Vyřizování Reklamací vůči Společnosti a monitorování přijatých a vyřízených reklamací zajišťuje ve smyslu Organizačního řádu Obchodníka Compliance officer.
- 2.9. Společnost shromažďuje a prověřuje všechny relevantní důkazy a informace týkající se reklamace a komunikuje jasným, jednoduchým a srozumitelným způsobem.
- 2.10. Společnost rozhodne o oprávněnosti nebo neoprávněnosti reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 15 pracovních dnů ode dne jejího doručení Společnosti podle bodu 2.5 tohoto Reklamačního řádu. Pokud není možné ihned, resp. ve složitějším případě lhůtu 15 pracovních dnů dodržet, Společnost poskytne Klientovi předběžnou odpověď s jasným uvedením důvodů zpoždění odpovědi na Reklamaci a termín konečné odpovědi, přičemž celkové vyřízení reklamace by nemělo trvat déle než 35 pracovních dnů.
- 2.11. Společnost Klientovi vydá písemné potvrzení o způsobu vyřízení Reklamace elektronicky na trvanlivém médiu ve lhůtách uvedených v bodě 2.10 tohoto Reklamačního řádu. Toto písemné potvrzení vydá Společnost Klientovi i tehdy, pokud nevyhoví Reklamaci v celém rozsahu již při uplatnění této Reklamace Klientem. Klient je oprávněn požadovat zaslání vyřízení Reklamace v listinné podobě anebo na jiném trvanlivém médiu.

3. Náklady spojené s vyhotovením a vyřizováním Reklamací

- 3.1. Pokud není v tomto Reklamačním řádu uvedeno jinak, náklady spojené s vyřizováním Reklamace bez ohledu na to, jestli je Reklamace oprávněná či není oprávněná, hradí Společnost.
- 3.2. Náklady spojené s vyhotovením Reklamace včetně jejích příloh a s předložením Reklamace nese předkladatel Reklamace.

4. Evidence Reklamací

- 4.1. Evidence Reklamací se vede u Společnosti, kde se u jednotlivých případů eviduje:
- (a) pořadové číslo Reklamace,
 - (b) datum přijetí Reklamace,
 - (c) identifikace Klienta,
 - (d) předmět Reklamace,
 - (e) rozhodnutí o vyřízení Reklamace.
- 4.2. Dále se archivuje pod pořadovým číslem kopie listu s vyjádřením k Reklamaci a záznam o vyřízení Reklamace.
- 4.3. Záznam o vyřízení Reklamace podle odstavce 4.2 musí obsahovat tyto údaje:
- (a) identifikace Klienta,
 - (b) předmět Reklamace,
 - (c) datum doručení Reklamace,
 - (d) identifikace osob, kterých se Reklamace týká,
 - (e) vyhodnocení skutečnosti, zda byla Reklamace oprávněná,
 - (f) opatření přijatá k vyřízení Reklamace,
 - (g) datum vyřízení Reklamace.

5. Podání odvolání

- 5.1. Pokud Klient není spokojen s výsledkem řešení reklamace, může podat odvolání proti výsledku řešení Reklamace, a to do patnácti (15) kalendářních dnů od doručení rozhodnutí Klientovi. V tomto případě začíná běžet nová lhůta patnácti (15) pracovních dnů na vyřízení odvolání.
- 5.2. O výsledku řešení Reklamace je Klient informován elektronicky na trvanlivém médiu (Klient je oprávněn požadovat zaslání vyřízení Reklamace v listinné podobě), a to do patnácti (15) pracovních dnů od přijetí odvolání k řešení Reklamace Společností.
- 5.3. V případě, že stanovisko Společnosti k předmětné Reklamaci plně neuspokojuje požadavky Klienta, má Klient možnost obrátit se na příslušný orgán dohledu, kterým je Národní banka Slovenska.
- 5.4. Klient, který je spotřebitelem, má možnost podat návrh na zahájení alternativního řešení sporu jednomu ze subjektů zapsaných v seznamu, který lze nalézt na internetové stránce <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>, na které se nacházejí i bližší informace k jednotlivým subjektům, další podmínky a kontaktní údaje. V případě, že jde o spor vyplývající ze smlouvy uzavřené na dálku prostřednictvím prostředků dálkové komunikace, může Klient, který je spotřebitelem, podat návrh na zahájení alternativního řešení sporu prostřednictvím Evropské platformy řešení sporů on-line: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.consumer.rights#inline-nav-2>.

5.5. Dojde-li mezi Společností a Klientem k uzavření dohody o řešení sporu mediací, bude možné řešit spor mimosoudně také mediací v souladu s platnými právními předpisy.

6. Vnitřní sledování a vyhodnocování stížností

6.1. Společnost průběžně analyzuje údaje získané v rámci vyřizování Reklamací s cílem zajistit identifikaci a řešení opakujících se systémových problémů a potenciálních operačních a právních rizik, a to zejména:

- (a) analýzou příčin jednotlivých stížností s cílem určit hlavní příčiny, které jsou společné pro daný typ stížností,
- (b) posouzením, zda takové hlavní příčiny mohou mít vliv i na jiné procesy nebo produkty, a to včetně těch, na které se Reklamační řízení nepřímo vztahuje,
- (c) v odůvodněných případech odstraněním těchto hlavních příčin.

7. Závěrečné ustanovení

7.1. Ostatní právní vztahy mezi Společností a Klientem výslovně neupravené tímto Reklamačním řádem se budou řídit příslušnými ustanoveními jednotlivých Smluv uzavřenými mezi Společností a Klientem, příslušnými ustanoveními Smluvních podmínek Finbota, Občanského zákoníku, Obchodního zákoníku a ostatních souvisejících právních předpisů platných na území SR, a to v tomto pořadí. K zamezení pochybností není tímto dotčena ochrana spotřebitele poskytnutá mu právem země, kde má obvyklý pobyt ve smyslu článku 6 odst. 2 Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 593/2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I).

7.2. Reklamační řád se nevztahuje na poskytované služby a vykonávané činnosti jiného subjektu, za které Společnost nenese žádnou odpovědnost (i když takové činnosti tvoří podstatu podání stížnosti). V takovém případě Společnost informuje stěžovatele o svém stanovisku ke stížnosti a vysvětlí mu své stanovisko, i když se stížnost jejíchž služeb a činností výslovně netýká. Je-li to vhodné a v rámci možností Společnosti, tak stěžovateli poskytne údaje o subjektu, resp. orgánu dohledu, který je odpovědný za vyřízení jeho stížnosti.

7.3. Společnost na požádání příslušného vnitrostátního orgánu poskytne informace o vyřizování Reklamací tomuto orgánu.

7.4. Společnost je oprávněna z důvodu změn v obchodní politice Společnosti nebo změn právních předpisů nebo na základě vývoje na finančním trhu nebo vývoje právního nebo podnikatelského prostředí nebo v zájmu bezpečného fungování systému finančního trhu nebo minimalizace rizika tento Reklamační řád kdykoliv měnit nebo doplňovat. Společnost určí Zveřejněním aktuální znění Reklamačního řádu.

7.5. Tento Reklamační řád byl schválen představenstvem Společnosti dne 24. 10. 2023.

7.6. Reklamační řád byl zveřejněn dne 1. 11. 2023.