

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## 1. Základné ustanovenia

- 1.1. Tento Reklamačný poriadok spoločnosti Finax, o.c.p., a.s., Bajkalská 19B, Bratislava, 821 01, IČO 51 306 727 (ďalej len „Spoločnosť“) upravuje všetky právne vzťahy vznikajúce medzi Klientom a Spoločnosťou na základe a v súvislosti s uplatňovaním reklamácií Klientov voči Spoločnosti, ktoré súvisia s kvalitou alebo správnosťou poskytovaných Služieb (bližšie definované v [Základných podmienkach poskytovania služby Finbot](#)), ktoré Spoločnosť poskytuje Klientom, najmä postupy a lehoty vybavovania týchto reklamácií, spôsob úhrady nákladov spojených s týmito reklamáciami a všetky ostatné súvisiace právne vzťahy. Tento Reklamačný poriadok slúži okrem iného i ako koncepcia vybavovania sťažností.
- 1.2. Tento Reklamačný poriadok je súčasťou [Základných podmienok poskytovania služby Finbot](#) (ďalej len „Základné podmienky Finbot“) vydaných Spoločnosťou.
- 1.3. V rozsahu, v akom sa ustanovenia Základných podmienok Finbot vydaných Spoločnosťou odlišujú od ustanovení tohto Reklamačného poriadku, majú ustanovenia týchto Základných podmienok Finbot prednosť pred jednotlivými ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.
- 1.4. Pojmy písané veľkými počiatočnými písmenami používané v tomto Reklamačnom poriadku majú význam, ktorý je definovaný v Základných podmienkach Finbot, pokiaľ nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak.
- 1.5. Spoločnosť a Klient sa dohodli, že reklamáciou sa podľa tohto Reklamačného poriadku rozumie sťažnosť Klienta, incident nahlásený Klientom a Klientom uplatnené právo zo zodpovednosti za vady spôsobené pri poskytovaní Služieb (ďalej len „Reklamácia“).

## 2. Postupy a lehoty vybavovania reklamácií

- 2.1. Klient je oprávnený uplatniť Reklamáciu v Spoločnosti.
- 2.2. Klient je povinný Reklamáciu uplatniť voči Spoločnosti spôsobom uvedeným v bode 2.4 tohto Reklamačného poriadku a to bez zbytočného odkladu odo dňa, kedy mal Klient možnosť dozvedieť sa o skutočnosti, ktorá je predmetom Reklamácie.
- 2.3. V prípade zistenia neautorizovaného prístupu alebo chybne vykonaného zobrazenia informácií o platobnom účte, je Klient povinný bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia neautorizovaného prístupu alebo chybne vykonaného zobrazenia informácií o platobnom účte informovať Finax, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa vykonania príslušného zobrazenia alebo zistenia neautorizovaného prístupu.
- 2.4. Klient je povinný uplatniť Reklamáciu písomne s podpisom. Písomná reklamácia musí obsahovať identifikačné údaje Klienta: meno a priezvisko (obchodné meno), rodné číslo (IČO), adresu trvalého bydliska (sídlo spoločnosti alebo miesto podnikania), a kontaktné údaje na Klienta (telefón), dátum a podpis Klienta. Klient je ďalej povinný v Reklamácií určiť,

zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta, spolu s uvedenými dátami, číslami, a čiastkami a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov, ktoré je povinný obstaráť na svoje vlastné náklady. Klient je zároveň v tejto Reklamácii povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči Spoločnosti uplatňuje. Reklamáciu je potrebné doručiť na adresu sídla Spoločnosti alebo odoslať na emailovú adresu [client@finbot.eu](mailto:client@finbot.eu).

- 2.5. Pokiaľ si Klient nesplní povinnosti uvedené v bode 2.4 tohto Reklamačného poriadku, Spoločnosť nie je povinná sa jeho Reklamáciou zaoberať a skúmať oprávnenosť Klientovej Reklamácie, pokiaľ Klient neodstráni nedostatky svojej Reklamácie. Ak Klient odstráni nedostatky svojej Reklamácie, od tohto momentu začínajú plynúť lehoty uvedené v bode 2.9 tohto Reklamačného poriadku.
- 2.6. Klient je povinný Spoločnosti poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti, pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, Spoločnosť nie je povinná vykonať ďalšie preverenie Reklamácie a nie je povinná ďalej skúmať oprávnenosť Klientovej Reklamácie.
- 2.7. Vybavovanie Reklamácií voči Spoločnosti a monitorovanie prijatých a vybavených reklamácií zabezpečuje v zmysle Organizačného poriadku Obchodníka Compliance officer.
- 2.8. Spoločnosť zhromažďuje a preveruje všetky relevantné dôkazy a informácie týkajúce sa reklamácie a komunikuje jasným jednoduchým a zrozumiteľným spôsobom.
- 2.9. Spoločnosť rozhodne o oprávnenosti alebo neoprávnenosti reklamácie bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa jej doručenia Spoločnosti podľa bodu 2.4 tohto Reklamačného poriadku. Pokiaľ nie je možné ihneď, resp. v zložitejšom prípade, lehotu 15 pracovných dní dodržať, Spoločnosť poskytne Klientovi predbežnú odpoveď s jasným uvedením dôvodov oneskorenia odpovede na Reklamáciu a termín konečnej odpovede, pričom celkové vybavenie reklamácie by nemalo trvať dlhšie ako 35 pracovných dní.
- 2.10. Spoločnosť Klientovi vydá písomné potvrdenie o spôsobe vybavenia Reklamácie elektronicky na trvanlivom médiu v lehotách uvedených v bode 2.9 tohto Reklamačného poriadku. Toto písomné potvrdenie vydá Spoločnosť Klientovi aj vtedy, ak nevyhovie Reklamácii v celom rozsahu už pri uplatnení tejto Reklamácie Klientom. Klient je oprávnený požadovať zaslanie vybavenia reklamácie v listinnej podobe.

### **3. Náklady spojené s vyhotovením a vybavovaním reklamácií**

- 3.1. Pokiaľ nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak, náklady spojené s vybavovaním Reklamácie bez ohľadu na to, či je Reklamácia oprávnená alebo nie je oprávnená, uhrádza Spoločnosť.
- 3.2. Náklady spojené s vyhotovením Reklamácie vrátane jej príloh a s predložením Reklamácie znáša predkladateľ Reklamácie.

## 4. Evidencia reklamácií

- 4.1. Evidencia Reklamácií sa vedie u Spoločnosti, kde sa pri jednotlivých prípadoch eviduje:
- (a) poradové číslo Reklamácie,
  - (b) dátum prijatia Reklamácie,
  - (c) identifikácia Klienta,
  - (d) predmet Reklamácie,
  - (e) rozhodnutie o vybavení Reklamácie.
- 4.2. Ďalej sa archivuje pod poradovým číslom kópia listu s vyjadrením k Reklamácii a záznam o vybavení Reklamácie.
- 4.3. Záznam o vybavení Reklamácie podľa odseku 4.2 musí obsahovať tieto údaje:
- (a) identifikácia Klienta,
  - (b) predmet Reklamácie,
  - (c) dátum doručenia Reklamácie,
  - (d) identifikácia osôb, ktorých sa Reklamácia týka,
  - (e) vyhodnotenie skutočností, či bola Reklamácia oprávnená,
  - (f) opatrenia prijaté na vybavenie Reklamácie,
  - (g) dátum vybavenia Reklamácie.

## 5. Podanie odvolania

- 5.1. Pokiaľ Klient nie je spokojný s výsledkom riešenia reklamácie, môže podať odvolanie proti výsledku riešenia reklamácie, a to do pätnástich (15) kalendárnych dní od doručenia rozhodnutia Klientovi. V tomto prípade začína plynúť nová lehota pätnásť (15) pracovných dní na vybavenie odvolania.
- 5.2. O výsledku riešenia reklamácie je Klient informovaný elektronicky na trvanlivom médiu (Klient je oprávnený požadovať zaslanie vybavenia reklamácie v listinnej podobe), a to do pätnásť (15) pracovných dní od prijatia odvolania na riešenie reklamácie Spoločnosťou.
- 5.3. V prípade ak stanovisko spoločnosti k predmetnej reklámácii plne neuspokojuje požiadavky Klienta, má tento možnosť obrátiť sa na príslušný orgán dohľadu, ktorým je Národná banka Slovenska.
- 5.4. Klient, ktorý je spotrebiteľom má možnosť podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu jednému zo subjektov zapísaných v zozname, ktorý je možný nájsť na internetovej stránke <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2&lng=SK>, na ktorej sa nachádzajú aj bližšie informácie k jednotlivým subjektom, ďalšie podmienky a kontaktné údaje. V prípade, ak ide o spor vyplývajúci zo zmluvy uzatvorenej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, môže Klient, ktorý je spotrebiteľom, podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu prostredníctvom Európskej platformy riešenia sporov online:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.consumer.rights#inline-nav-2>

5.5. V prípade ak Klient a Finax uzatvorili rozhodcovskú doložku, akékoľvek rozpory medzi týmito stranami bude riešiť ROZHODCOVSKÝ SÚD PRE KONANIE V SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROCH, Rajská 15/A, 811 08 Bratislava. Ak dôjde medzi Spoločnosťou a Klientom k uzavretiu dohody o riešení sporu mediáciou, bude možné riešiť spor mimosúdne tiež mediáciou v súlade s platnými právnymi predpismi.

## 6. Vnútorne sledovanie a vyhodnocovanie sťažností

6.1. Spoločnosť priebežne analyzuje údaje získané v rámci vybavovania reklamácií s cieľom zabezpečiť identifikáciu a riešenie opakujúcich sa systémových problémov a potenciálnych operačných a právnych rizík, a to najmä:

- (a) analýzou príčin jednotlivých sťažností s cieľom identifikovať hlavné príčiny, ktoré sú spoločné pre daný typ sťažnosti,
- (b) posúdením, či takéto hlavné príčiny môžu mať vplyv aj na iné procesy alebo produkty vrátane tých, na ktoré sa reklamácia nepriamo vzťahuje,
- (c) v opodstatnených prípadoch odstránením týchto hlavných príčin.

## 7. Záverečné ustanovenia

7.1. Spoločnosť a Klient sa dohodli, že ostatné právne vzťahy medzi Spoločnosťou a Klientom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých Zmlúv uzavretými medzi Spoločnosťou a Klientom, príslušnými ustanoveniami Zmluvných podmienok Finbot, príslušnými ustanoveniami zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov, Obchodného zákonníka a ostatných súvisiacich právnych predpisov platných na území SR, a to v tomto poradí. Pre zamedzenie pochybností, týmto nie je dotknutá ochrana spotrebiteľa, poskytnutá mu právom krajiny, kde má obvyklý pobyt v zmysle článku 6 ods. 2 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady č. 593/2008 o rozhodnom práve pre zmluvné záväzky (Rím I).

7.2. Reklamačný poriadok sa nevzťahuje na poskytované služby a vykonávané činnosti iného subjektu, za ktorý Spoločnosť nenesie žiadnu zodpovednosť (aj keď takéto činnosti tvoria podstatu podania sťažnosti). V takomto prípade Spoločnosť informuje sťažovateľa o svojom stanovisku k sťažnosti a vysvetlí mu svoje stanovisko, aj keď sa sťažnosť jeho služieb a činností výslovne netýka. Ak je to vhodné a v rámci možností Spoločnosti, sťažovateľovi poskytne údaje o subjekte resp. orgáne dohľadu, ktorý je zodpovedný za vybavenie jeho sťažnosti.

7.3. Spoločnosť na požiadanie príslušného vnútroštátneho orgánu poskytne informácie o vybavovaní reklamácií tomuto orgánu.

7.4. Spoločnosť je oprávnená z dôvodu zmien v obchodnej politike Spoločnosti alebo zmien právnych predpisov alebo na základe vývoja na finančnom trhu alebo vývoja právneho alebo podnikateľského prostredia alebo v záujme bezpečného fungovania systému finančného trhu

alebo minimalizácie rizika alebo na základe/súvisiacej s požiadavkou Národnej banky Slovenska, prípadne iných orgánov dohľadu alebo verejnej správy alebo zavedenia novej služby alebo zmien technologických, technických alebo procesných pravidiel uplatňujúcich sa pri službách a produktoch Spoločnosti, ako aj z dôvodov smerujúcich k zlepšovaniu alebo k poskytovaniu inovácií služieb poskytovaných Spoločnosťou tento Reklamačný poriadok kedykoľvek meniť alebo dopĺňať. Spoločnosť určí Zverejnením aktuálne znenie Reklamačného poriadku. Klient je oprávnený vyjadriť svoj nesúhlas so zmenou Reklamačného poriadku písomným oznámením doručeným Spoločnosti do 15 dní, od kedy bol Reklamačný poriadok určený Zverejnením. Ak sa tak nestane, zmeny a doplnky nadobúdajú účinnosť v deň v nich uvedený. Ak Klient po Zverejnení Reklamačného poriadku vykoná akýkoľvek úkon voči Spoločnosti alebo pokračuje v prijímaní služieb Spoločnosti, tak z danej situácie je zrejmé, že má vôľu v danom zmluvnom vzťahu so Spoločnosťou pokračovať alebo svojím konaním potvrdí, že sa so znením zmeneného alebo doplneného Reklamačného poriadku oboznámil. Ak Klient v uvedenej lehote vyjadrí svoj nesúhlas so zmenou Reklamačného poriadku a nedôjde k dohode, je Klient oprávnený svoj zmluvný vzťah so Spoločnosťou ukončiť výpoveďou s okamžitou účinnosťou. Rovnako Obchodník je oprávnený v takomto prípade svoj zmluvný vzťah s Klientom vypovedať s okamžitou účinnosťou a vyhlásiť svoje Pohľadávky voči Klientovi za okamžite splatné.

7.5. Tento Reklamačný poriadok bol schválený predstavenstvom Spoločnosti dňa 30.9.2021.

7.6. Reklamačný poriadok bol zverejnený dňa 1.10.2021.