

Reklamačný poriadok

I. Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“) upravuje spôsob uplatňovania a vybavovania sťažností (potenciálnych) klientov týkajúcich sa služieb, ktoré poskytuje spoločnosť Klik.cz & ePojisteni.cz s.r.o., so sídlom Rohanské nábřeží 678/29, 18600 Praha 8, Česká republika, IČ: 284 80 406, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel: C, vložka č. 144679, konajúca na území Slovenskej republiky prostredníctvom svojej organizačnej zložky Klik.cz & ePojisteni.cz s.r.o., organizačná zložka Slovensko, IČO: 53 695 780, Radničné námestie 1, 902 01 Pezinok, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom Bratislava III, oddiel Po, vložka číslo 8718/B (ďalej len „**Spoločnosť**“). Služby zahŕňajú predovšetkým poskytovanie finančného sprostredkovania (ďalej spoločne len „**Služby**“).
2. Sťažnosťou sa rozumie podanie, ktorým klient uplatňuje zodpovednosti za vady Služby, ako aj iné podanie, v ktorom je nespokojnosť klienta s postupom Spoločnosti, napríklad s vystupovaním konkrétneho zamestnanca/spolupracovníka Spoločnosti, nedostatky (napríklad porušenia právnych predpisov) vyskytujúce sa pri poskytovaní Služieb, ktoré nemožno považovať za vady konkrétnej poskytnutej Služby a pod.
3. Vybavovanie sťažností klientov má v rámci Spoločnosti na starosti oddelenie Product & Quality Control.
4. Podanie a vybavenie sťažnosti nepodlieha poplatkovej povinnosti – je poskytované zdarma. Náklady spojené s vybavením sťažnosti znáša Spoločnosť. Náklady, ktoré vzniknú v súvislosti s uplatnením sťažnosti, znáša osoba, ktorá sťažnosť podá.
5. Uplatnenie sťažnosti nemá odkladný účinok na povinnosť uhradiť v lehote splatnosti prípadné platby vyplývajúce z uzavretej zmluvy.

II. Čas a spôsob podania sťažnosti

1. Klient je oprávnený namietat vady Služby, najmä ak Služba nebola Spoločnosťou poskytnutá v dohodnutom rozsahu, cene a/alebo kvalite, alebo ak Služba nebola poskytnutá v súlade s platným právnym poriadkom.
2. Klient je povinný podať sťažnosť bezodkladne po zistení príslušného nedostatku poskytnutej Služby. Ak nebude sťažnosť podaná včas, Spoločnosť nezodpovedá za prípadné neskôr vzniknuté škody, ktorým by bolo možné zabrániť včasným uplatnením vady.
3. Klient môže uplatniť sťažnosť jedným z nasledovných spôsobov:
 - a. listom zaslaným (poštou alebo kuriérom) na aktuálnu adresu sídla Spoločnosti (alebo na adresu jej organizačnej zložky na území Slovenskej republiky),
 - b. vyplnením reklamačného formulára, ktorý je umiestnený na webovej stránke Spoločnosti,

- c. e-mailom zaslaným na e-mailovú adresu compliance@netfinancie.sk,
 - d. telefonicky na telefónnom čísle uvedenom na webovej stránke Spoločnosti.
4. Spoločnosť je oprávnená overiť každú sťažnosť podanú e-mailom alebo prostredníctvom formulára dostupného na jej webovej stránke následným kontaktovaním príslušného klienta telefonicky.

III. Náležitosti sťažnosti

1. Sťažnosť musí byť určitá, zrozumiteľná a musí obsahovať údaje potrebné na jej objektívne posúdenie zo strany Spoločnosti. Z toho dôvodu odporúčame podanie obsahujúce sťažnosť zreteľne ako „sťažnosť“ príp. „reklamácia“ označiť napr. v predmete e-mailu alebo v označení listu.
2. Sťažnosť musí obsahovať údaje, z ktorých vyplýva, kto sťažnosť podáva, akej veci sa týka a čoho sa ňou klient domáha. Každá sťažnosť teda musí obsahovať aspoň nasledovné údaje, inak bude považovaná za neúplnú:
 - a. identifikácia klienta uvedením jeho mena, priezviska, adresy trvalého bydliska a dátumu narodenia/rodného čísla (v prípade fyzickej osoby), resp. uvedením názvu alebo obchodného mena a sídla (ak ide o právnickú osobu),
 - b. presné určenie namietaného postupu Spoločnosti alebo reklamovanej Služby uvedením čísla zmluvy alebo návrhu zmluvy (ak existuje),
 - c. stručný a výstižný opis dôvodov podávanej sťažnosti a
 - d. špecifikácia, čoho sa klient domáha – t.j. aký spôsob vybavenia sťažnosti navrhuje.
3. V prípade podľa článku II. bodu 2. písm. a) tohto Reklamačného poriadku musí sťažnosť obsahovať aj vlastnoručný podpis Klienta.
4. V prípade podania sťažnosti prostredníctvom e-mailu alebo vyplnením príslušného formulára na webovej stránke Spoločnosti je klient povinný uviesť aj svoje platné telefónne číslo a e-mailovú adresu.
5. K sťažnosti je nevyhnutné pripojiť všetky dôkazy, na ktoré sa klient odvoláva. Ak v mene klienta podáva sťažnosť iná osoba (s výnimkou zákonného zástupcu), k sťažnosti musí byť pripojené splnomocnenie na zastupovanie klienta.
6. Pri sťažnosti na postup alebo vystupovanie zamestnanca/spolupracovníka Spoločnosti je potrebné osobu, voči ktorej sťažnosť smeruje, aj dostatočným spôsobom identifikovať, inak nebude možné sťažnosť prešetriť pre jej neurčitosť.

IV. Postup pri vybavovaní sťažnosti

1. Spoločnosť je povinná vydať klientovi potvrdenie o uplatnení vady Služby.
2. Pokiaľ sťažnosť neobsahuje všetky náležitosti podľa článku III. tohto Reklamačného poriadku, klient bude bez zbytočného odkladu vhodným spôsobom vyzvaný na jej doplnenie a bude mu na to stanovená primeraná lehota, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 kalendárnych dní. Pokiaľ klient v stanovenej lehote svoju sťažnosť potrebným spôsobom nedoplní a z tohto dôvodu nebude možné prípad riadne vyšetriť, Spoločnosť nebude na sťažnosť prihladať a odloží ju bez vyhodnotenia.

3. Spoločnosť je povinná sťažnosť úplne a podrobne prešetriť a vybaviť v čo najkratšom možnom čase. Sťažnosť, v ktorej sa uplatňujú vady poskytnutej Služby, musí byť vybavená najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, pričom za deň uplatnenia sťažnosti sa považuje deň, kedy (i) Spoločnosť obdržala sťažnosť obsahujúcu všetky potrebné údaje a dokumenty podľa článku III. vyššie alebo kedy (ii) Spoločnosť obdržala od klienta riadne doplnenú sťažnosť podľa bodu 2. tohto článku vyššie. V ostatných prípadoch Spoločnosť vybaví sťažnosť v rovnakej lehote, avšak ak to okolnosti daného prípadu odôvodňujú, môže Spoločnosť lehotu predĺžiť najviac na 60 dní, pričom musí sťažovateľovi 30 dní odo dňa uplatnenia/doručenia sťažnosti oznámiť dôvody predĺženia lehoty.
4. Spoločnosť je povinná vydať klientovi o vybavení sťažnosti písomný doklad, ktorý však nemusí mať len listinnú podobu – možno ho zaslať klientovi aj elektronicky.
5. Spoločnosť sa nebude zaoberať sťažnosťou, ak bola klientom v jednej a tej istej veci podaná opakovane, alebo ak už v danej veci rozhodol alebo koná súd, prípadne subjekt alternatívneho riešenia sporov.
6. Pokiaľ nebude klient spokojný s výsledkom vybavenia sťažnosti, môže sa obrátiť so žiadosťou o prešetrenie na „*Oddelenie Legal & Compliance*“, a to buď prostredníctvom e-mailu zaslaného na e-mailovú adresu: compliance@netfinancie.sk, príp. písomne na aktuálnu adresu sídla Spoločnosti (alebo na adresu jej organizačnej zložky na území Slovenskej republiky).
7. V prípade nespokojnosti s riešením sťažnosti môže klient kontaktovať aj príslušný orgán dohľadu, ktorým je Národná banka Slovenska, so sídlom Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava a v prípade sprostredkovania poistenia aj Česká národní banka, so sídlom Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika.
8. Ak je klient spotrebiteľom, v prípade nespokojnosti s vybavením sťažnosti môže klient využiť aj alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je uvedený na webovej stránke Ministerstva hospodárstva SR (<https://www.mhshr.sk>).
9. Týmto Reklamačným poriadkom nie sú dotknuté osobitné predpisy upravujúce riešenie sporov v rozhodcovskom konaní podľa zákona č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní, v spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní podľa zákona č. 335/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní alebo mediáciou podľa zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii.
10. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 15.12.2025