

Reklamačný poriadok

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Tento reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti obchodníka s cennými papiermi PROXENTA Finance, o.c.p., a. s., so sídlom Mýtňa 50, 811 07 Bratislava, IČO: 47 238 054, zapísaného v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 5512/B (ďalej len „Obchodník“) a Klienta na základe a v súvislosti s uplatňovaním reklamácií a/alebo sťažností Klientov, ktoré súvisia s kvalitou a/alebo správnosťou služieb, ktoré Obchodník Klientom poskytuje na základe a v súvislosti so Zmluvami uzatvorenými medzi Obchodníkom a Klientom, najmä postupy a lehoty vybavovania týchto reklamácií, spôsob úhrady nákladov spojených s týmito reklamáciami a ostatné súvisiace právne vzťahy.
- 1.2. Reklamačným konaním je konanie, ktoré Obchodník vedie na základe uplatnenia nároku Klienta na preverenie kvality a/alebo správnosti služieb poskytovaných Obchodníkom Klientovi.
- 1.3. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku Klienta na preverenie správnosti a kvality poskytovaných služieb a/alebo uplatnenie zodpovednosti Obchodníka za vady produktov a/alebo služieb Obchodníka.
- 1.4. Reklamáciou nie je :
 - žiadosť o preverenie tých nedostatkov, ktoré Klient spôsobil svojim konaním v rozpore s dobrými mravmi a/alebo šikanóznym správaním zjavne bez úmyslu využiť službu voči ktorej žiadosť smeruje,
 - podnet Klienta na úpravu alebo zlepšenie služieb Obchodníka,
 - podnet Klienta na úpravu dokumentov vydávaných a/alebo navrhovaných Obchodníkom pri poskytovaní služieb,
 - žiadosť nesporného informačného charakteru, ktorých predmetom nie je žiadosť o preverenie správnosti a/alebo kvality služieb poskytovaných Obchodníkom,
 - sťažnosť Klienta, pokiaľ sa zisťovaním Obchodníka preukáže zjavná nepravdivosť tam uvedených skutočností a táto spôsobuje zánik práva Klienta dožadovať sa nápravy a/alebo iného protiplnenia zo strany Obchodníka. V takomto prípade Obchodník vykonáva zisťovanie oprávnenosti nároku Klienta a prislúchajúce úkony rovnako ako pri riadnej reklamacii, avšak všetky poplatky a iné náklady Obchodníka účelne vynaložené na zistenie dodatočných informácií pre Klienta nad rámec štandardnej informačnej povinnosti Obchodníka znáša Klient.
- 1.5. Za neoprávnenú sa považuje reklamácia :
 - ak je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo dobrými mravmi,
 - reklamácia služieb, ktoré nevyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi Klientom a Obchodníkom,
 - reklamácia, v ktorej sa uvádzané skutočnosti nezakladajú na pravde,
 - reklamácia podaná po uplynutí lehoty na podanie reklamácie.
- 1.6. Obchodník nie je povinný odpovedať Klientovi alebo viesť reklamačné konanie na podnet, ktorý nie je reklamáciou podľa bodu 1.4. tohto reklamačného poriadku, ako ani na opakovaný podnet Klienta, pokiaľ jeho opakované podanie je zjavne neopodstatnené.
- 1.7. Reklamačný poriadok a formuláre týkajúce sa podania reklamácie a sťažnosti Obchodník zverejňuje vo všetkých prevádzkových priestoroch Obchodníka prístupných verejnosti a na webovom sídle Obchodníka www.proxentafinance.sk.
- 1.8. Klient môže podať Obchodníkovi aj sťažnosť na správanie, neodborný alebo chybný postup Obchodníka alebo jeho pracovníkov v prípade, že sa domnieva, že bol poškodený, a žiada od Obchodníka nápravu, zmenu, ospravedlnenie, poprípade náhradu škody. Pre podanie a vybavovanie sťažností Klienta platia rovnaké pravidlá ako sú uvedené v tomto reklamačnom poriadku pre reklamáciu.

2. Zásady vybavovania reklamácií

- 2.1. Klient je oprávnený podať reklamáciu a Obchodník prijíma reklamáciu v sídle Obchodníka a/alebo v ktorejkoľvek pobočke Obchodníka v čase prevádzkových hodín. Obchodník potvrdí Klientovi prevzatie jeho reklamácie.

- 2.2. Z podania reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva a čo je predmetom jej obsahu.
- 2.3. Klient je povinný uplatniť reklamáciu písomne s vlastnoručným podpisom.
- 2.4. Klient je povinný podať reklamáciu Obchodníkovi najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa, kedy mal Klient možnosť dozvedieť sa o skutočnosti, ktorá je predmetom reklamácie. Ak všeobecne záväzný právny predpis stanovuje inú dobu zodpovednosti za vady veci alebo služby poskytnutej Obchodníkom Klientovi než je doba uvedená v prvej vete tohto bodu a ak takýto predpis neumožňuje, aby sa zmluvné strany dohodli na dobe odlišnej, ako stanovuje tento predpis, je Klient povinný uplatniť reklamáciu takejto vady voči Obchodníkovi najneskôr v lehote určenej týmto predpisom.
- 2.5. Klient je oprávnený podať Obchodníkovi reklamáciu v písomnej forme :
 - osobne,
 - na adresu sídla Obchodníka alebo na adresu pobočky Obchodníka, v ktorej má Klient vedenú príslušnú zmluvnú dokumentáciu,
 - faxom na: +421 2 321 91 012,
 - e-mailom na: reklamacie@proxenta.sk.
- 2.6. Klient v prípade osobnej návštevy obdrží formulár na podanie reklamácie na požiadanie.
- 2.7. Klient je povinný priložiť k reklamácií všetky doklady preukazujúce skutočnosti ním tvrdené, týkajúce sa ním reklamovaného obchodu alebo služieb, pričom platí, že lehoty rozhodné pre vybavenie reklamácie začínajú účinne plynúť až odo dňa kedy boli Obchodníkovi preukázané všetky skutočnosti, ktoré Klient v reklamácií uvádza, a ktorých preukázanie zo strany Klienta je nevyhnutné pre riadne vedenie reklamačného konania. Klient je ďalej v tejto reklamácií povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči Obchodníkovi uplatňuje; pričom takýmto právom Klienta zo zodpovednosti za vady je najmä právo, aby bola vada odstránená.
- 2.8. Za účelom doplnenia informácií potrebných k rozhodnutiu o reklamácií má Obchodník právo telefonicky alebo iným spôsobom kontaktovať klienta a požiadať o doplnenie nevyhnutných údajov vo forme a spôsobom podľa pokynov Obchodníka.
- 2.9. Klient je povinný poskytnúť Obchodníkovi všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti, pokiaľ Klient odmietne túto súčinnosť Obchodníkovi poskytnúť, Obchodník nie je povinný vykonať ďalšie preverenie reklamácie ani skúmať oprávnenosť Klientovej reklamácie.
- 2.10. V prípade, že klient reklamovaný nárok nespresní alebo nedoloží Obchodníkom požadované doklady, Obchodník bude jeho reklamáciu považovať za neoprávnenú.
- 2.11. Obchodník je oprávnený v rámci svojej právomoci vykonať preverenie reklamácie a odborné posúdenie reklamovanej vady. Obchodník určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejšom prípade do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie Klientom, najneskôr však do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie Klientom. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď alebo najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie Klientom.
- 2.12. Platné uplatnenie reklamácie Klientom nezbavuje Klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči Obchodníkovi po celú dobu trvania reklamačného konania, a to ani v prípade, keď je reklamácia Klienta oprávnená a ako taká má bezprostrednú príčinnú súvislosť s plneným záväzkom.
- 2.13. O vybavení reklamácie vydá Obchodník Klientovi písomný doklad v lehotách uvedených v bode 2.11. tohto reklamačného poriadku. Takýto písomný doklad vydá Obchodník Klientovi aj vtedy, ak nevyhoví reklamácií v celom rozsahu už pri uplatnení tejto reklamácie Klientom.
- 2.14. Ak Obchodník vo vzťahu k predmetu reklamácie zaujal stanovisko, ktoré úplne neuspokojuje požiadavky Klienta, komplexne vysvetlí Klientovi svoje stanovisko a informuje ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho reklamácie napr. o dostupnosti mechanizmu alternatívneho riešenia sporov, alebo o príslušných vnútroštatných orgánoch a pod.

3. Podanie odvolania

- 3.1. Pokiaľ Klient nie je spokojný s výsledkom riešenia reklamácie, môže podať odvolanie proti výsledku riešenia reklamácie a to do 5 pracovných dní od doručenia rozhodnutia Obchodníka na adresu Klienta.

V tomto prípade začínajú plynúť nové lehoty na vybavenie odvolania, tak ako sú uvedené v článku 2. bod 2.11.

4. Náklady spojené s vybavovaním reklamácií

4.1. Pokiaľ nie je v tomto reklamačnom poriadku stanovené inak, náklady spojené s vybavovaním reklamácie uhrádza Obchodník.

5. Záverečné ustanovenia

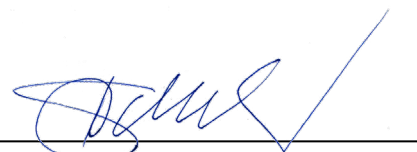
5.1. Obchodník je oprávnený jednostranne meniť alebo dopĺňať reklamačný poriadok (pričom zmenou sa rozumie aj čiastočné alebo úplné nahradenie reklamačného poriadku novým reklamačným poriadkom), a to z dôvodu:

- zmien právnych predpisov, alebo
- vývoja na trhu cenných papierov a investičných služieb alebo finančnom trhu, ktorý je objektívne spôsobilý ovplyvniť poskytovanie produktov a/alebo služieb alebo podmienky vybavovania reklamácií vo vzťahu k ich poskytovaniu, alebo
- zmien technických možností poskytovania produktov a/alebo služieb alebo vybavovania reklamácií, alebo
- zabezpečenia bezpečného fungovania informačného a/alebo obchodného systému, alebo
- zabezpečenia obozretného podnikania Obchodníka a stability finančného systému, alebo
- skvalitnenia a zjednodušenia poskytovania produktov a/alebo služieb alebo vybavovania reklamácií.

5.2. Obchodník a Klient sa dohodli, že ostatné právne vzťahy medzi Obchodníkom a Klientom výslovne neupravené týmto reklamačným poriadkom, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých Zmlúv uzavretými medzi Obchodníkom a Klientom, príslušnými ustanoveniami Všeobecných obchodných podmienok vydaných Obchodníkom, príslušnými ustanoveniami Zákona o cenných papieroch, Obchodného zákonníka a ostatných súvisiacich právnych predpisov platných na území SR, a to v tomto poradí.

5.3. Klient je oprávnený vyjadriť svoj nesúhlas so zmenou reklamačného poriadku písomným oznámením doručeným Obchodníkovi do 15 kalendárnych dní od kedy bol reklamačný poriadok zmenený zverejnením. Ak sa tak nestane, zmeny a doplnky nadobúdajú účinnosť v deň v nich uvedený, ak Klient (i) po zverejnení reklamačného poriadku vykoná akýkoľvek úkon voči Obchodníkovi alebo (ii) pokračuje v prijímaní služieb Obchodníka tak, že z danej situácie je zrejmé, že má vôľu v danom zmluvnom vzťahu s Obchodníkom pokračovať alebo (iii) svojím konaním potvrdí, že sa so znením zmeneného alebo doplneného reklamačného poriadku oboznámil. Ak Klient v uvedenej lehote vyjadří svoj nesúhlas so zmenou reklamačného poriadku a nedôjde k dohode, je Klient oprávnený svoj zmluvný vzťah s Obchodníkom 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.

5.4. Tento reklamačný poriadok bol schválený predstavenstvom spoločnosti dňa 21.12.2017 nadobúda účinnosť dňa 2.1.2018. Všetky zmluvné vzťahy uzatvorené medzi Klientom a Obchodníkom odo dňa účinnosti tohto reklamačného poriadku sa riadia týmto reklamačným poriadkom, pokiaľ v ňom nie je uvedené inak. Zmluvné vzťahy, ktoré sa riadili ktorýmkoľvek pôvodným reklamačným poriadkom sa odo dňa účinnosti tohto reklamačného poriadku riadia výlučne týmto reklamačným poriadkom.



Ing. Rastislav Sádecký
predseda predstavenstva
PROXENTA Finance, o.c.p., a. s.