

Reklamačný poriadok

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. **HBR SFA, s. r. o.**, so sídlom Mlynské Nivy 16, 821 09 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, IČO: 44 127 103, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 52335/B, kontaktné údaje: tel.: 02/583 030 30, E-mail: sfa@hbreavis.com, (ďalej len „**HBR SFA**“) 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 v znení neskorších predpisov, zákonom č. 186/2009 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 (ďalej len „**reklamačný poriadok**“).
- 1.2. Tento reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti HBR SFA a klientov, potenciálnych klientov a ich zástupcov (ďalej aj ako „**klient**“) v rámci reklamačného konania. Reklamačný poriadok je k dispozícii vo všetkých prevádzkových priestoroch HBR SFA prístupných verejnosti a na webovom sídle HBR SFA <https://cereif.hbreavis.com/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 HBR SFA (alebo podriadeným finančným agentom resp. spolupracovníkom, s ktorým spolupracuje HBR SFA 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:
 - a) anonymný podnet,
 - b) žiadosť o preverenie nedostatkov, ktoré klient spôsobil svojím konaním v rozpore so dobrými mravmi, zjavne bez úmyslu využiť službu HBR SFA, voči ktorej žiadosť smeruje,
 - c) podnet klienta na úpravu/zlepšenie služieb HBR SFA,
 - d) pripomienky klienta k podmienkam služieb poskytovaných HBR SFA,
 - e) žiadosť informačného charakteru, ktorej predmetom nie je žiadosť klienta o preverenie správnosti a kvality konkrétnej, individuálne poskytnutej služby klientovi HBR SFA,
 - f) sťažnosť klienta, pokiaľ sa zisťovaním HBR SFA preukáže zjavná nepravdivosť uvedenýchskutočností a táto spôsobuje zánik práva klienta dožadovať sa nápravy a/alebo iného protiplnenia zo strany HBR SFA. V takomto prípade HBR SFA vykonáva zisťovanie oprávnenosti nároku klienta a prislúchajúce úkony rovnako ako pri riadnej reklamácií, avšak všetky poplatky a iné náklady HBR SFA účelne vynaložené na zisťovanie dodatočných informácií pre klienta nad rámec štandardnej informačnej povinnosti HBR SFA platí klient.

2. Postup pri podaní reklamácie

- 2.1. Klient môže uplatniť reklamáciu písomne, a to:
 - a) poštou na adresu: Mlynské Nivy 16, 821 09 Bratislava – mestská časť Staré Mesto,
 - b) e-mailom na adresu sfa@hbreavis.com,
 - c) osobne počas prevádzkovej doby v sídle HBR SFA, alebo ktorejkoľvek jej pobočky,
 - d) prostredníctvom podriadeného finančného agenta resp. spolupracovníka s ktorým spolupracuje HBR SFA 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 proti 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 boli HBR SFA preukázané všetky skutočnosti, ktoré klient v reklamácií uvádza, a ktorých preukázanie zo strany klienta je nevyhnutné pre riadne vedenie reklamačného konania. HBR SFA môže vyzvať klienta telefonicky alebo písomne na spresnenie reklamovaného nároku alebo na doplnenie požadovaných dokladov. Ak klient reklamovaný nárok nespresní alebo nedoloží HBR SFA požadované doklady, HBR SFA bude jeho reklamáciu považovať za neoprávnenú, resp. bude vychádzať iba z dostupných podkladov.
- 2.3. Riadne uplatnenie reklamácie klientom nezbavuje klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči HBR SFA 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 HBR SFA bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia skutočností rozhodných pre uplatnenie reklamácie, lehota na uplatnenie reklamácie však nie je časovo obmedzená.

3. Postup HBR SFA v reklamačnom konaní

- 3.1. HBR SFA musí riadne uplatnenú reklamáciu prijať a spravodlivo rozhodnúť o jej oprávnenosti bez zbytočného odkladu. HBR SFA zašle klientovi písomné potvrdenie o prijatí reklamácie prostredníctvom poštového podniku alebo elektronickou poštou.
- 3.2. HBR SFA 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 HBR SFA žiadosť o nápravu v zmysle bodu 4.3. tohto reklamačného poriadku.
- 3.3. HBR SFA vykoná preverenie a odborné posúdenie reklamácie. Následne HBR SFA 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 HBR SFA informuje o oprávnenosti, resp. neoprávnenosti reklamácie.
- 3.4. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša HBR SFA. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie, vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša klient.

4. Zjednanie nápravy pri oprávnenej reklamácií

- 4.1. HBR SFA 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 HBR SFA riadi právom Slovenskej republiky.
- 4.3. V prípade, ak klient nie je spokojný so spôsobom, akým HBR SFA vybavila jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že HBR SFA porušila jeho práva, môže HBR SFA podať žiadosť o nápravu.

5. Alternatívne riešenie sporov

- 5.1. Ako spotrebiteľ máte právo obrátiť sa na HBR SFA so žiadosťou o nápravu, ak nie ste spokojný so spôsobom, ktorým sme vybavili Vašu reklamáciu alebo ak sa domnievate, že sme porušili Vaše práva. Ako spotrebiteľ máte právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak sme na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedali zamietavo alebo sme na ňu neodpovedali do 30 dní odo dňa jej odoslania; Vaša možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
- 5.2. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu môžete (ak ste spotrebiteľom) podať 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>. V prípade, ak ide o spor vyplývajúci zo zmluvy uzatvorenej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, môžete (ak ste spotrebiteľom) podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu prostredníctvom Európskej platformy riešenia sporov online: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.

6. Sťažnosť na postup pri vykonávaní finančného sprostredkovania

- 6.1. Sťažnosť je vyjadrenie nespokojnosti vo vzťahu k vykonávaniu finančného sprostredkovania HBR SFA. HBR SFA poskytne klientovi vyjadrenie k podanej sťažnosti do 30 dní odo dňa jej doručenia; v odôvodnených prípadoch môže HBR SFA 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. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní, zákon č. 335/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov alebo 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. HBR SFA je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov tento reklamačný poriadok zmeniť alebo úplne nahradiť. Zmenu HBR SFA zverejní vo svojich prevádzkových priestoroch prístupných verejnosti a na webovom sídle <https://cereif.hbreavis.com/sk/> s určením platnosti a účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.
- 7.2. Toto znenie reklamačného poriadku nadobúda účinnosť dňa 2.5.2022.