

Spoločnosť Smart Brokers s.r.o. so sídlom: Björnsonova 11, 811 05 Bratislava, IČO: 36 705 624, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vl.č.: 43366/B (ďalej len „Spoločnosť“) vydáva za účelom informovania svojich klientov a potenciálnych klientov tento

REKLAMAČNÝ PORIADOK

I. Predmet reklamácie

1. Klient je oprávnený reklamovať službu, produkt alebo postup Spoločnosti, či brokera Spoločnosti (ďalej len „broker“), po tom, čo zistil nedostatky poskytnutej služby, produktu alebo postupu Spoločnosti/brokera.

II. Spôsob podania reklamácie

1. Klient je povinný podať reklamáciu bezodkladne po zistení nedostatku podľa článku I.
 2. Pokiaľ klient nepodá reklamáciu bezodkladne, za prípadné škody neskôr vzniknuté, ktorým by bolo možné včasným podaním reklamácie predísť, Spoločnosť nezodpovedá.
 3. Klient môže podať reklamáciu jedným z uvedených spôsobov:
 - a. **písomne** prostredníctvom pošty alebo kuriéra na adresu aktuálneho sídla Spoločnosti.
Kontaktné údaje Spoločnosti sú: Smart Brokers s.r.o., Björnsonova 11, 811 05 Bratislava, IČO:36 705 624.
 - b. **osobným odovzdaním** písomnej reklamácie v sídle Spoločnosti alebo mimo sídla Spoločnosti osobne prostredníctvom brokera, ktorý reklamáciu zaeviduje. Reklamácia sa považuje za prijatú dňom prevzatia Spoločnosťou alebo brokerom.
 - c. **prostredníctvom elektronickej pošty** na e-mailovú adresu Spoločnosti: office@smartbrokers.sk, vždy aj s uvedením platného telefonického kontaktu alebo platnej adresy klienta. Reklamácia sa považuje za prijatú v deň prijatia e-mailu Spoločnosťou a Spoločnosť má právo vykonať tzv. pozitívne overenie takto podanej reklamácie, za čo sa považuje potvrdenie e-mailom podanej reklamácie telefonickým, resp. osobným kontaktom medzi Spoločnosťou/brokerom a klientom.
 4. Pokiaľ klient podá reklamáciu ústne, Spoločnosť/broker o nej spíše písomný záznam, ktorý bude obsahovať údaje podľa článku III.
-

III. Základné náležitosti reklamácie

1. Podanie musí byť zreteľne označené ako „REKLAMÁCIA“.
 2. Podaná reklamácia musí byť určitá, zrozumiteľná a musí obsahovať údaje potrebné na jej objektívne posúdenie Spoločnosťou.
 3. Podaná reklamácia musí obsahovať údaje, z ktorých vyplýva - kto podáva reklamáciu, v akej veci a čoho sa klient domáha, a to najmä:
 - a. pravdivú identifikáciu klienta s jeho platnými údajmi, t.j.:
 - v prípade fyzickej osoby: meno, priezvisko, adresa telefónne číslo, e-mailová adresa,
 - v prípade právnickej osoby: obchodné meno/názov, sídlo/miesto podnikania, IČO, telefónne číslo, e-mailová adresa, uvedenie kontaktnej osoby za klienta,
 - b. presné určenie reklamovanej služby, produktu, postupu Spoločnosti/brokera s uvedením aspoň:
 - mena brokera,
 - dátumu sprostredkovania obchodu,
 - identifikačné údaje – napr. číslo návrhu zmluvy/zmluvy,
 - ďalšie dostupné údaje môže klient uviesť aj prostredníctvom príloh (napr. kópie zmlúv, podmienok, atď.), najmä pokiaľ sa na ne odvoláva.,
 - c. stručný a výstižný opis dôvodov nespokojnosti klienta,
 - d. dátum a vlastnoručný podpis klienta. V prípade podania reklamácie formou e-mailu nahrádza vlastnoručný podpis klienta uvedenie mena, priezviska a platného telefonického kontaktu/platnej adresy,
 - e. klient môže v reklamacii uviesť aj ďalšie skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na posúdenie reklamácie.
 4. V prípade, ak je reklamácia neurčitá, nezrozumiteľná alebo neobsahuje údaje uvedené v ods. 3 tohto článku, Spoločnosť vyzve klienta na doplnenie reklamácie a to najneskôr do 10 dní od prijatia reklamácie. Ak klient požadované údaje/doklady neposkytne, alebo tieto nebudú dostatočné na posúdenie reklamácie, bude Spoločnosť vychádzať pri jej posudzovaní z dokladov a údajov predložených klientom a z dokumentácie, ktorú má Spoločnosť k dispozícii.
-

IV. Spôsob vybavenia reklamácie a informovanie klienta o vybavení reklamácie

1. Spoločnosť preverí reklamáciu, vybaví reklamáciu a prijme opatrenia na jej vybavenie do tridsiatich **(30) dní** odo dňa jej prijatia a v tejto lehote aj písomne upovedomí klienta o spôsobe vybavenia jeho reklamácie. V odôvodnených prípadoch, môže lehotu predĺžiť najviac na šesťdesiat **(60) dní**, o čom klienta informuje najneskôr do tridsiatich 30 dní odo dňa prijatia reklamácie spolu s uvedením dôvodov, ktoré k takémuto predĺženiu lehoty viedli.
2. Spoločnosť:
 - vybaví reklamáciu a
 - prijme opatrenia na jej vybavenie
 - a zároveň písomne upovedomí klienta o spôsobe vybavenia jeho reklamácie.
3. Spoločnosť vybaví reklamáciu podľa povahy prípadu, pričom za vybavenie reklamácie sa považuje i jej zamietnutie, najmä v prípade jej neopodstatnenosti.
4. V prípade reklamácií z ktorých nebude zrejmé kto ich podal, alebo sa osoba odmietne identifikovať a Spoločnosť nebude vedieť o koho sa jedná sa takéto úkony nepovažujú za reklamácie a na ich podanie neprihliada.
5. V prípade, že Spoločnosť identifikuje reklamáciu, ako podanie ktoré nedokáže objektívne vyriešiť z dôvodu, že sa jedná o reklamovanie samotného sprostredkovaného obchodu, poskytne klientovi dostatok kontaktných informácií, aby si reklamáciu mohol uplatniť v príslušnej inštitúcii.
6. O vybavení reklamácie informuje Spoločnosť klienta písomne. Vyjadrenie zasiela poštou alebo kuriérom na adresu klienta uvedenú v reklamácií, resp. na Spoločnosti poslednú známu adresu klienta, ak klient novú adresu neuviedol alebo mu ho odovzdá osobne oproti prevzatíu. Zásielka sa v prípade pošty zasiela doporučeným listom, pričom sa považuje za doručeníu klientovi aj keď si ju neprevzal. Deň vrátenia neprevzatej zásielky Spoločnosti/brokerovi sa považuje za deň jej doručenia klientovi.
7. Práva klienta podľa osobitných právnych predpisov vybavením reklamácie Spoločnosťou nie sú dotknuté.

V. Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je uverejnený na internetovej stránke Spoločnosti a rovnako je k dispozícii k nahliadnutiu v sídle Spoločnosti.
2. Platnosť a účinnosť nadobúda reklamačný poriadok dňa **20.10.2010**

Vzor reklámacie nájdete v prílohe číslo 1

REKLAMÁCIA

(VZOR)

Smart Brokers s.r.o.

Björnsonova 11
811 05 Bratislava

I. Identifikácia klienta

Fyzická osoba

meno a priezvisko:

adresa:

telefónne číslo:

e-mail:

Právnická osoba

obchodné meno/názov:

sídlo/miesto podnikania:

IČO:

telefónne číslo:

e-mail:

kontaktná osoba:

II. Identifikácia reklamovanej služby (resp. produktu, postupu Spoločnosti/brokera)

Meno brokera, ktorý reklamovanú službu sprostredkoval:

.....

Dátum sprostredkovania obchodu:

.....

Identifikačné údaje obchodu (číslo návrhu zmluvy/zmluvy):

.....

Prílohy, ktoré sú k reklamácii priložené:

.....

III. Dôvody reklamácie

.....

.....

.....

.....

.....

IV. Ďalšie skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na posúdenie reklamácie

.....

.....

.....

.....

.....

V, dňa

.....

Vlastnoručný podpis klienta

*/Meno, priezvisko, telefonický
kontakt, adresa*

(ak je reklamácia podaná e-mailom)/

Prílohy:

-
-
-