

REKLAMAČNÝ PORIADOK SIMPLEA FINANCIAL SERVICES, S.R.O.

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. SIMPLEA FINANCIAL SERVICES, s.r.o., so sídlom Staromestská 3, 811 03 Bratislava, IČO: 53 725 654, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 152274/B, DIČ: SK2121548506 (ďalej len „Simplea FS“) v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa 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, zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, a o zmene zákona Slovenskej národnej rady 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, vydáva tento Reklamačný poriadok SIMPLEA FINANCIAL SERVICES, s.r.o. (ďalej len „Reklamačný poriadok“).
- 1.2. Reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti spoločnosti Simplea FS a klientov, potencionálnych klientov a ich zástupcov (ďalej len ako „Klient“) vyplývajúce z reklamačného konania.
- 1.3. Reklamačný poriadok je k dispozícii vo všetkých prevádzkových priestoroch Simplea FS prístupných verejnosti a taktiež na webovom sídle www.simplea.sk.
- 1.4. Reklamáciou sa v súlade s týmto Reklamačným poriadkom rozumie podanie spočívajúce v uplatnení nároku klienta na preverenie správnosti a kvality služieb poskytovaných spoločnosťou Simplea FS, vrátane služieb poskytovaných inými subjektami ako sú podriadení finanční agenti alebo iné subjekty, ktoré so Simplea FS spolupracujú na zmluvnom základe.
- 1.5. Za reklamáciu sa nepovažuje:
 - a) anonymný podnet,
 - b) žiadosť o preverenie nedostatkov, ktoré zjavne spôsobil sám Klient svojim konaním v rozpore s dobrými mravmi bez úmyslu využiť služby Simplea FS, voči ktorej sťažnosť smeruje,
 - c) žiadosť o preverenie nedostatkov, ktoré Klient spôsobil svojim nekonaním v prípadoch keď jeho konanie bolo nevyhnutné,
 - d) podnet Klienta týkajúci sa zlepšenia služieb poskytovaných Simplea FS,
 - e) pripomienky Klienta k podmienkam služieb poskytovaných Simplea FS,
 - f) podnet týkajúci sa sprostredkovaných produktov a služieb, ktorý však nesúvisí so službami poskytovanými Simplea FS, ale priamo s týmito sprostredkovanými produktami a službami, ktoré sú Klientom poskytované zmluvnými partnermi Simplea FA,

- g) podnet informačného charakteru, ktorým Klient preveruje správnosť, prípadne kvalitu konkrétnej poskytnutej služby Klientovi spoločnosťou Simplea FS.

2. Zásady prijímania reklamácií

- 2.1. Klient môže reklamáciu uplatniť písomne, a to:
 - a) poštou na adresu: Staromestská 3, 811 03 Bratislava,
 - b) e-mailom na adresu: reklamacie@simplea.sk
 - c) prostredníctvom podriadeného finančného agenta, resp. iného subjektu s ktorým Simplea FS spolupracuje na zmluvnom základe,
 - d) prostredníctvom zmluvného partnera spoločnosti Simplea FS, ktorého služby alebo produkty boli Klientovi sprostredkované.
- 2.2. Z podania reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva (je potrebná dostatočná identifikácia), voči komu sťažnosť smeruje a čo je predmetom jej obsahu. Klient je povinný predložiť k reklamácií všetky doklady týkajúce sa príslušnej poskytnutej služby preukazujúce skutočnosti ním tvrdené. V prípade, že reklamácia neobsahuje požadované náležitosti, je Simplea FS oprávnená vyzvať Klienta telefonicky, e-mailom, alebo písomne na upresnenie reklamovaného nároku alebo na doplnenie požadovaných dokladov. V prípade, že Klient reklamovaný nárok neupresní alebo nedoloží požadované doklady, Simplea FS bude jeho reklamáciu považovať za neoprávnenú.
- 2.3. Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť až odo dňa, keď boli Simplea FS doručené všetky potrebné doklady a preukázané všetky skutočnosti, ktoré Klient v reklamácií uvádza a ktorých preukázanie je na posúdenie podanej reklamácie nevyhnutné.
- 2.4. Klient by mal uplatniť reklamáciu voči službám Simplea FS ihneď po zistení skutočností vyvolávajúcich dôvody podania reklamácie, avšak lehota na podanie reklamácie nie je časovo obmedzená. Podanie reklamácie Klientom nemá za následok zbavenie povinnosti Klienta plniť počas reklamačného konania svoje záväzky voči Simplea FS, ak nejaké existujú.

3. Oprávnenosť reklamácie

- 3.1. Simplea FS je povinná každú riadne uplatnenú reklamáciu prijať a spravodlivo rozhodnúť o jej oprávnenosti bez zbytočného odkladu. Rozhodnutiu o oprávnenosti reklamácie predchádza preverenie a odborné posúdenie reklamácie.
- 3.2. Za neoprávnenú sa považuje reklamácia, ktorá je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo dobrými mravmi, reklamácia, v ktorej sú uvádzané skutočnosti nezakladajúce sa na pravde a reklamácia podaná po uplynutí lehoty na podanie reklamácie, ak takáto lehota v rámci poskytnutej služby existuje.
- 3.3. Simplea FS nie je povinná 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. Za neopodstatnený opakovaný podnet sa bude považovať napríklad

podnet, ktorý neuvádza nové skutočnosti odôvodňujúce opätovné preverenie predmetu reklamácie.

- 3.4. V prípade, že vo vzťahu k predmetu reklamácie stanovisko Simplea FS úplne alebo z časti neuspokojuje požiadavky klienta, je Simplea FS povinná komplexne vysvetliť Klientovi svoje stanovisko a informovať ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho sťažnosti, napr. o dostupnosti mechanizmu alternatívneho riešenia sporov, o možnosti obrátiť sa na NBS a pod.
- 3.5. Náklady s vybavením reklamácie znáša Simplea FS. Náklady spojené s podaním reklamácie a doručením všetkých potrebných dôkazov na preukázanie predmetu reklamácie, znáša Klient.

4. Lehoty vybavenia reklamácií

- 4.1. Simplea FS 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, pričom vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 4.2. Pokiaľ je predmetom reklamácie vyjadrenie nespokojnosti vo vzťahu k vykonávaniu finančného sprostredkovania spoločnosťou Simplea FS, Simplea FS poskytne Klientovi vyjadrenie k podanej sťažnosti do 30 dní odo dňa jej doručenia, pričom v odôvodnených prípadoch môže Simplea FS lehotu na vyjadrenie predĺžiť na 60 dní. V takom prípade je Simplea FS povinná Klienta informovať o dôvodoch predĺženia lehoty.

5. Dohľad

- 5.1. 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.
- 5.2. V prípade podania podľa predchádzajúceho bodu Simplea FS postupuje v súlade s požiadavkami a lehotami určenými v žiadosti o súčinnosť doručenej Simplea FS zo strany Národnej banky Slovenska.

6. Riešenie sporov

- 6.1. Spory vyplývajúce z finančného sprostredkovania je možné riešiť súdnou cestou alebo mimosúdnym vyrovnaním. Právnymi predpismi upravujúcimi mimosúdne vyrovnanie sporov vyplývajúcich z finančného sprostredkovania sú, avšak nielen, zákon č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní, zákon č. 335/2014 Z. z.

o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní a o zmene niektorých zákonov alebo zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii.

- 6.2. Klient má taktiež oprávnenie podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ktoré prebieha prostredníctvom príslušných subjektov alternatívneho riešenia sporov zapísaných v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Klient má právo výberu oprávnenej právnickej osoby, prostredníctvom ktorej chce alternatívne riešiť spor so spoločnosťou Simplea FS. Náležitosti návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporov, ako aj priebeh konania, sú bližšie popísané v zákone č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 6.3. Klient sa taktiež môže obrátiť na spotrebiteľské združenia, ktorých zoznam s popisom ich činností vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky.

7. Záverečné ustanovenia

- 7.1. Simplea FS je oprávnená v závislosti od zmien právnych predpisov meniť tento Reklamačný poriadok. Túto zmenu Simplea FS zverejní na svojej webovej stránke, prípadne v obchodných priestoroch, ak existujú.
- 7.2. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.09.2021.