

Reklamačný poriadok

1 Úvodné ustanovenia

1.1 Účel reklamačného poriadku

1. Reklamačný poriadok vychádza súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä z ustanovení zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov 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.
2. Vytvorenie a dodržiavanie reklamačného poriadku vychádza zo znenia § 26 ods. 1 a 3 zákona č. 186/2009 Z.z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov, na základe ktorého spoločnosť Dolofis, s.r.o. zavádza a uplatňuje účinné a prehľadné postupy riadneho preverenia a včasného vybavovania sťažnosti klientov alebo potencionálnych klientov a vedie záznam o každej sťažnosti a opatreniach prijatých na jej vybavenie.
3. Účelom tohto Reklamačného poriadku je definovať spôsob prijímania, vybavovania, evidovania sťažností klientov finančného agenta – Dolofis, s.r.o. (ďalej len „FA“) alebo iných oprávnených osôb na výkon finančného sprostredkovania v súvislosti s uzatvorenou zmluvou o finančnej službe alebo na postup FA pri finančnom sprostredkovaní.
4. Tento reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti Dolofis, s.r.o. a jeho klientov, potenciálnych klientov a ich zástupcov (ďalej aj ako „klient“) v rámci reklamačného konania. Reklamačný poriadok je k dispozícii v prevádzkových priestoroch Dolofis, s.r.o. prístupných verejnosti a na webovom sídle www.dolofis.sk.

1.2 Výklad vybraných pojmov

1. **Sťažovateľ** je fyzická alebo právnická osoba podávajúca sťažnosť, resp. reklamáciu.
2. Za **sťažnosť a reklamáciu** sa považuje ústne alebo písomné podanie klienta, v ktorom klient vyjadruje svoj nesúhlas so spôsobom vykonávania a výsledkom konkrétnej služby o finančnom sprostredkovaní poskytovanej majiteľom alebo spolupracovníkom spoločnosti Dolofis, s.r.o., môže podať každý klient alebo jeho splnomocnený zástupca.
3. Za reklamáciu sa nepovažuje:
 - a) anonymný podnet,
 - b) žiadosť o preverenie nedostatkov, ktoré klient spôsobil svojím konaním v rozpore s dobrými mravmi, zjavne bez úmyslu využiť službu Dolofis, s.r.o., voči ktorej reklamácia smeruje,
 - c) podnet klienta na úpravu/zlepšenie služieb Dolofis, s.r.o.
 - d) pripomienky klienta k podmienkam služieb poskytovaných Dolofis, s.r.o.,
 - e) žiadosť informačného charakteru, ktorej predmetom nie je žiadosť klienta o preverenie správnosti a kvality konkrétnej, individuálne poskytnutej služby klientovi Dolofis, s.r.o.
 - f) sťažnosť klienta, pokiaľ sa zisťovaním FA preukáže zjavná nepravdivosť uvedených skutočností a táto spôsobuje zánik práva klienta dožadovať sa nápravy a/alebo iného protiplnenia zo strany Dolofis, s.r.o. V takomto prípade FA vykonáva zisťovanie oprávnenosti nároku klienta a prislúchajúce úkony rovnako ako pri riadnej reklamacii, avšak všetky poplatky a iné náklady Dolofis, s.r.o. účelne vynaložené na zisťovanie dodatočných informácií pre klienta nad rámec štandardnej informačnej povinnosti Dolofis, s.r.o. platí klient.
4. **Podnet/Sťažnosť smerovaná na činnosť majiteľa alebo spolupracovníka.** Sťažnosťou sa rozumie akákoľvek námietka zo strany sťažovateľa na postup spolupracovníka pri finančnom sprostredkovaní. Zo sťažnosti musí byť zjavné, kto ju podáva a akej veci sa týka. Za evidenciu a vybavenie tohto typu sťažnosti zodpovedá poverená osoba. Poverenou osobou je príjemca sťažnosti.
5. **Termín vybavenia.** Je termín, do ktorého najneskôr musí byť sťažovateľovi poskytnutá odpoveď. Termín vybavenia je bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 30 kalendárnych dní, pričom lehota začína plynúť v deň nasledujú po doručení sťažnosti poverenej osobe.
6. V prípade súčinnosti tretích strán a v prípadoch náročných na prešetrenie, môže byť táto lehota predĺžená maximálne na 60 kalendárnych dní. O predĺžení lehoty na vybavenie a o dôvodoch predĺženia je poverená osoba povinná písomne upovedomiť sťažovateľa, a to v lehote do 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti. Poverená osoba je povinná vyzvať k súčinnosti tretie strany bezodkladne po obdržaní sťažnosti na jej vybavenie.

1.3 Základné zásady

1. K vybaveniu každej sťažnosti pristupuje poverená osoba spoločnosti s náležitou a odbornou starostlivosťou, pričom dbá na prospech svojich klientov.
2. Pri vybavovaní každej sťažnosti je poverená osoba povinná preveriť všetky klientom uvádzané skutočnosti a riadne zodpovedať všetky položené otázky.
3. Odpoveď, resp. písomné stanovisko ku každej sťažnosti sťažovateľa má byť vecné, presné, stručné, profesionálne, zrozumiteľné, pričom obsahuje vysvetlenia ku všetkým sťažovateľom namietaným skutočnostiam.
4. Pri vybavovaní každej sťažnosti klienta poverená osoba dbá na gramatickú a vecnú správnosť odpovede, každý prípad posudzuje samostatne s prihliadnutím na konkrétneho klienta, počet doručených a vybavených sťažností klienta, a pod.
5. V žiadnom prípade nie je povolené založiť akúkoľvek neanonymnú sťažnosť klienta bez vybavenia, a to ani opakované podanie v tej istej veci.
6. Každú sťažnosť klienta je zodpovedná osoba za vybavenie povinná vybaviť v lehote určenej v bode 1.2 odst.4 tohto predpisu.

2 Zásady prijímania sťažností (reklamácie) klientov

2.1 Prijatie sťažnosti klienta (podanie reklamácie na službu finančného agenta)

1. Sťažnosť (reklamáciu) klient môže podať niekoľkými spôsobmi, a to:
 - a) písomnou formou na adresu spoločnosti Dolofis, s.r.o. uvedenú na webovej stránke a na informačných dokumentoch odovzdaných klientovi pri sprostredkovaní finančnej služby,
 - b) elektronickou formou na e-mailovú adresu info@dolofis.sk,
 - c) prostredníctvom poverenej osoby Spoločnosti, ktorá vykonáva finančné sprostredkovanie. Poverená osoba je povinná prijať sťažnosť týkajúcu sa správnosti a kvality služieb, a to v sídle Spoločnosti a počas celej prevádzkovej doby,
 - d) prostredníctvom zmluvného partnera Spoločnosti, ktorého služby alebo produkty boli klientovi sprostredkované.
2. Pokiaľ je sťažnosť (reklamácia) podaná inou formou než je uvedená v bodoch a) až d), klient je povinný zaslať reklamáciu písomnou formou na adresu Spoločnosti, a to do 5 pracovných dní od podania reklamácie/sťažnosti. Klient má právo kedykoľvek podať sťažnosť, a to písomne alebo prostredníctvom prostriedkov elektronickej komunikácie (e-mail).
3. V prípade, že klient trvá na podaní sťažnosti pri osobnej návšteve, t.j. ústne alebo v priebehu telefonického komunikácie, poverená osoba je povinná vyhotoviť so sťažovateľom písomný zápis o sťažnosti, ktorý musí obsahovať:
 - a) meno, priezvisko a adresu bydliska sťažovateľa, na ktorú bude zaslaný výsledok prešetrenia reklamácie, ak ide o právnickú osobu, názov alebo obchodné meno a sídlo sťažovateľa, kontaktná osoba,
 - b) predmet sťažnosti (popis prípadu s uvedením údajov nevyhnutných pre riešenie reklamácie a popis spôsobu, ako bol klient dotknutý na svojich právach, prílohy a doklady zdôvodňujúce sťažnosť),
 - c) dátum doručenia sťažnosti, resp. dátum vyhotovenia zápisu o sťažnosti, miesto a podpis sťažovateľa
 - d) identifikácia osôb, na ktoré bola sťažnosť podaná,
 - e) vyhodnotenie skutočnosti, či bola sťažnosť oprávnená,
 - f) spôsob vybavenia sťažnosti,
 - g) opatrenia prijaté na vybavenie sťažnosti,
 - h) dátum vybavenia sťažnosti.
4. V prípade, že klient pri vyhotovovaní písomného zápisu o podanej sťažnosti odmietne poskytnúť údaje o svojej osobe, je osoba vyhotovujúca záznam povinná upozorniť sťažovateľa, že anonymná sťažnosť nebude vybavená.
5. Riadne uplatnenie reklamácie klientom nezbavuje klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči Dolofis, s.r.o. 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 Dolofis, s.r.o.(ďalej len „Spoločnosť“) bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia skutočností rozhodných pre uplatnenie reklamácie, lehota na uplatnenie reklamácie však nie je časovo obmedzená.

2.2 Vybavenie sťažnosti

1. Poverená osoba, ktorá prijala sťažnosť a vyhotovila záznam o sťažnosti a o opatreniach prijatých na jej vybavenie, je povinná riadne uplatnenú reklamáciu prijať a spravodlivo rozhodnúť o jej oprávnenosti bez zbytočného odkladu. Poverená osoba je povinná viesť samostatnú Evidenciu sťažností doručených priamo na jej adresu a smerujúcu na činnosť Spoločnosti pri finančnom sprostredkovaní.
2. Reklamácie/sťažnosti sú vybavované v poradí podľa ich prijatia do Spoločnosti.

3. **Lehota** na vybavenie reklamácie je **30 kalendárnych dní** od prijatia reklamácie do Spoločnosti. V prípade, že zo závažných dôvodov nie je možné vybaviť reklamáciu vo vyššie uvedenej lehote, klient je o tejto skutočnosti informovaný písomne. Spoločnosť si vyhradzuje právo vyžiadať od klienta doplnenie reklamácie tak, aby bolo možné jej úspešné vyriešenie. V písomnom vyjadrení spoločnosť informuje o oprávnenosti, resp. neoprávnenosti reklamácie.
4. Klient je do 30 kalendárnych dní od prijatia reklamácie Spoločnosťou informovaný o výsledku riešenia reklamácie, a to písomnou formou – listu na doručenkú na ním uvedenú adresu v zaslanej reklámácii. V prípade, že list bude zaslaný klientovi na ním uvedenú adresu a klient tento list s výsledkom riešenia reklamácie neprevezme, považuje sa za doručený v deň, kedy bol list vrátený späť na centrálu Spoločnosti.
5. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša Spoločnosť. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie, vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša klient.
6. Pokiaľ sa reklamácia podaná prostredníctvom zmluvného partnera (t. j. partnera, ktorého produkty Spoločnosť ponúka), Spoločnosť informuje o výsledku riešenia reklamácie len tohto partnera, prostredníctvom ktorého bola reklamácia podaná.
7. Spoločnosť 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 spoločnosti žiadosť o nápravu v zmysle článku 2.2 bodu 4 tohto reklamačného poriadku.
8. Pokiaľ klient nie je spokojný s výsledkom riešenia reklamácie, môže podať odvolanie proti výsledku riešenia reklamácie a to do 14 pracovných dní od doručenia rozhodnutia Zodpovedného pracovníka na adresu klienta. V tomto prípade začína plynúť nová 30 dňová lehota na vybavenie odvolania.
9. Pri zodpovednosti za škodu alebo bezdôvodné obohatenie a pri úrokoch z omeškania sa Spoločnosť riadi právom Slovenskej republiky.
10. V prípade, ak klient nie je spokojný so spôsobom, akým Spoločnosť vybavila jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že Spoločnosť porušila jeho práva, môže Spoločnosti podať žiadosť o nápravu.
11. V prípade, ak klient nie je spokojný s výsledkom riešenia reklamácie po odvolaní, môže sa klient obrátiť na Národnú banku Slovenska podaním sťažnosti alebo podnetu na činnosť finančného sprostredkovania Spoločnosti elektronickou, písomnou alebo osobnou formou, alebo postupovať alternatívnym riešením sporov.
12. Písomnú sťažnosť je možné zaslať 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 mimosúadne 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.

2.3. Alternatívne riešenie sporov

1. V prípade nevybavenia žiadosti o nápravu v lehote 30 dní od jej odoslania alebo v prípade jej zamietnutia, môže klient podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Alternatívne riešenie sporov prebieha prostredníctvom príslušných subjektov alternatívneho riešenia sporov zapísaných v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1> Klient má právo výberu oprávnenej právnickej osoby, prostredníctvom ktorej chce alternatívne riešiť spor so Spoločnosťou Dolofis, s.r.o.
2. Náležitosti návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporov, ako aj priebeh konania, sú uvedené v zákone č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov; prílohou uvedeného zákona je aj formulár návrhu na začatie konania.
3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu môžete podať podľa vlastného uváženia v listinnej, elektronickej podobe, ústne do zápisnice niektorému zo subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorým je napríklad Slovenská obchodná inšpekcia, Slovenská asociácia poisťovní (poisťovací ombudsman), Slovenská banková asociácia spor môžete tiež riešiť online prostredníctvom na to určenej ODR platformy. Viac informácií o mimosúdnom riešení sporov nájdete tu
4. V prípade, že klient nesúhlasí s rozhodnutím Spoločnosti o vybavení jeho reklamácie a trvá na svojich nárokoch voči Spoločnosti, má právo obrátiť sa aj na všeobecný súd. Klient sa môže pri uplatňovaní svojich nárokov obrátiť tiež na spotrebiteľské združenia, ktorých zoznam s popisom činností a kontaktnými údajmi vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky.