



## REKLAMAČNÝ PORIADOK spoločnosti PROMIUM a.s.

### Preambula

PROMIUM a.s., si uvedomuje, že aj pri maximálnej snahe poskytnúť služby v čo najvyššej kvalite môžu vo vzťahoch medzi obchodnými partnermi, ale aj medzi podnikateľmi a spotrebiteľmi vznikajú rozdielne očakávania, nezrovnalosti alebo nedostatky v očakávanej kvalite alebo kvantite vzájomne poskytovaných plnení. Tiež môže dôjsť k zlému výkladu alebo pochopeniu niektorých vzájomne poskytnutých informácií.

Preto spoločnosť PROMIUM a.s. vyhlásila tento reklamačný poriadok s cieľom stanoviť jasný a zrozumiteľný postup pri vybavovaní prípadných podnetov, sťažností alebo reklamácií zo strany svojich klientov.

PROMIUM a.s. deklaruje, že je za všetkých okolností ochotná tieto prípadné nedostatky riešiť a je naklonená mimosúdneho urovnaniu sporu, vedúcemu k vzájomnej spokojnosti a posilňovaniu vzájomnej dôvery medzi PROMIUM a klientmi.

### Použité pojmy

Poskytovateľom sa rozumie spoločnosť PROMIUM a.s., označená v záhlaví tohto reklamačného poriadku.

Klientom (sťažovateľom) sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorej bola poskytnutá služba, popr. ktorá odobrala od poskytovateľa tovar a to za iným účelom ako pre podnikanie s týmito službami alebo tovarom.

Reklamáciou sa rozumie riadne oznámenie nedostatku služby, alebo tovaru, poskytnutých zo strany PROMIUM a.s. klientovi, ktorú klient bez odkladu oznámi poskytovateľovi spôsobom podľa tohto reklamačného poriadku.

Poradenským centrom a reprezentáciou poskytovateľa sa rozumejú obchodné zastúpenia spoločnosti PROMIUM a.s. ktoré sú zverejnené na internetovej prezentácii spoločnosti na adrese [www.promium.sk](http://www.promium.sk).

### Spôsoby prijatia reklamácie

PROMIUM a.s., Holländerova 12606/21, 080 01 Prešov, mobil: + 421 948 485 622 , + 421 915 791 842 , [info@promium.sk](mailto:info@promium.sk) , [www.promium.sk](http://www.promium.sk)

IČO: 48 274 135, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I. odd. Sa, vl. č. 6248/B



Klient (sťažovateľ) reklamuje službu poskytnutú zo strany PROMIUM alebo jej obchodných zástupcov bezodkladne potom ako zistil nedostatky poskytnutej služby. Ak tak neurobí, môže vplyvom tohto omeškania dôjsť k vzniku alebo zvýšeniu škody a to i na ťarchu klienta.

Klient je oprávnený vykonať reklamáciu podľa svojej voľby jedným alebo viacerými z nasledujúcich spôsobov:

písomne poštou na adresu: PROMIUM a.s, Masarykova 23, 080 01 Prešov, Slovenská republika alebo

e-mailom na adresu: [info@promium.sk](mailto:info@promium.sk), alebo

telefonicky prostredníctvom pracovníka PROMIUM a.s., na telefónnom čísle + 421 948 485 622 , + 421 915 791 842, ktorý o tejto reklamacii vyhotoví zápisnicu, alebo

písomne na akomkoľvek poradenskom centre alebo reprezentácii spoločnosti PROMIUM a.s., a to prostredníctvom štandardizovaného formulára - Záznam o prijatí reklamácie.

Reklamácia sa považuje za prijatú v prípade písomne podanej sťažnosti doručením a zápisom spoločnosťou. Telefonicky podaná sťažnosť je doručená v deň vyhotovenia záznamu, ktorý obsahuje všetky podstatné povinné informácie.

#### **Reklamačný poriadok**

V písomnej reklamacii musia byť nezameniteľne uvedené nasledujúce skutočnosti:

zreteľné označenie podania: REKLAMÁCIA,

identifikácia klienta (meno a priezvisko, adresa, popr. dátum narodenia),

presné určenie reklamovanej služby, produktu alebo postupu pracovníka alebo zástupcu spoločnosti (dátum uzatvorenia zmluvy, identifikačné údaje - číslo návrhu / zmluvy, partnerská inštitúcia, u ktorej je zmluva dohodnutá, prípadne ďalšie dostupné údaje),

určenie pracovníka, alebo zástupcu poskytovateľa, ktorým boli v mene poskytovateľa služba či tovar poskytnuté klientovi, ak je tento klientovi známy,

popis nedostatku, ktorý je dôvodom reklamácie alebo popis skutočností, ktorými sa klient cíti poškodený,

ďalšie skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na posúdenie reklamácie.

Realizáciu reklamácie postupom nezodpovedajúcim uvedeným spôsobom nemôže PROMIUM so zreteľom na chýbajúce informácie a podklady, potrebné pre začatie prešetrovania, považovať za



reklamáciu riadne uskutočnenú a napriek všetkej snahe ju efektívne riešiť nemôže zaručiť jej náležité vybavenie.

### **Evidencia a postúpenie reklamácií**

V deň prijatia je o podanej reklamácií zhotovený písomný záznam pracovníkom oddelenia administratívy a súčasne je pridelené evidenčné číslo reklamácie. Spoločnosť vedie evidenciu prijatých a vybavených reklamácií.

Následne je reklamácia buď vybavená konateľom alebo postúpená podľa internej schémy vybavovania reklamácií na vybavenie.

### **Vybavenie reklamácie**

Uplatnenie reklamácie PROMIUM klientovi písomne potvrdí zaslaním upovedomenia o prijatí reklamácie. Ak s tým klient súhlasí, je toto upovedomenie zaslané iba elektronickou poštou.

Poskytovateľ alebo ním určený pracovník rozhodne o vybavení riadne uplatnenej reklamácie v štandardných prípadoch v lehote do tridsiatich (30) kalendárnych dní, v odôvodnených prípadoch, ktoré to vyžadujú vzhľadom na svoju povahu (napr. rozsah, výška udanej ujmy alebo nezvyčajné okolnosti), do šesťdesiatich (60) kalendárnych dní, o čom PROMIUM a.s., klienta včas písomne informuje s uvedením dôvodov, ktoré k takémuto predĺženiu lehoty viedli.

Konečná doba vybavenia vždy závisí od poskytnutia súčinnosti zo strany všetkých dotknutých subjektov. V prípade, že PROMIUM a.s., vyzve klienta na preukázanie skutočností tvrdených v reklamačnom podaní a klient tieto skutočnosti bez zbytočného odkladu nedoloží, vyhradzuje si PROMIUM právo reklamáciu zamietnuť.

Vo vyššie uvedených termínoch informuje poskytovateľ klienta aj o prípadnom rozhodnutí o uznaní / neuznaní reklamácie, s uvedením dôvodov, ktoré ho viedli k tomuto záveru.

O vybavení reklamácie informuje poskytovateľ klienta listom odoslaným na jeho adresu určenú v písomnej reklamácií alebo iným spôsobom dohodnutým s klientom pri prevzatí reklamácie.

### **Lehota na podanie reklamácie**

Klient je oprávnený podať reklamáciu a uplatniť nárok na odstránenie nesprávnosti alebo chyby pri poskytnutí služieb kedykoľvek, najneskôr však do dvoch (2) rokov odo dňa poskytnutia služby, resp. od vzniku nesprávnosti alebo chyby kvality. Ak klient v tejto lehote nepodá reklamáciu, zaniká mu právo na uplatnenie nároku na odstránenie nesprávnosti alebo chyby kvality predmetných služieb.

PROMIUM a.s., Holländerova 12606/21, 080 01 Prešov, mobil: + 421 948 485 622 , + 421 915 791 842 , [info@promium.sk](mailto:info@promium.sk) , [www.promium.sk](http://www.promium.sk)

IČO: 48 274 135, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I. odd. Sa, vl. č. 6248/B



## Náklady

Náklady spojené s reklamáciou uhrádza spoločnosť.

V prípade, ak nesprávnosť alebo chyba kvality služieb poskytovaných pri vykonávaní sprostredkovania finančných služieb podľa osobitných predpisov bola spôsobená uvedením nesprávnych údajov v žiadosti o registráciu klienta alebo akejkoľvek inej žiadosti alebo v uzatvorenej zmluve, alebo vznikla nesplnením povinností vyplývajúcich z pravidiel poskytovania finančných služieb uzatvorených zmlúv vrátane údajov uvedených v ich prílohách, osobitných predpisoch pre poskytovanie sprostredkovania finančných služieb alebo ostatných osobitných záväzných právnych predpisoch zo strany klienta, má spoločnosť nárok na náhradu nákladov vynaložených na vybavovanie reklamácie.

V Prešove, dňa: 2.1.2019

PROMIUM a.s.

