

REKLAMAČNÝ PORIADOK

služieb finančného sprostredkovania.
Medical & Financial Consulting, s.r.o.

Článok I. **Úvodné ustanovenia**

1.01 Spoločnosť Medical& Financial Consulting, s.r.o., so sídlom na ulici Mlynské nivy 43, 821 09 Bratislava, IČO 31324398 (ďalej len MFc) vydáva v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky tento Reklamačný poriadok MFc.

1.02 Reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti MFc a klienta v rámci reklamačného konania.

1.03 Reklamačné konanie je konaním, ktoré MFc vedie na základe uplatnenia nároku klienta na preverenie správnosti a kvality služieb MFc a podriadených finančných agentov MFc v rámci vzájomných vzťahov, ktoré vznikli medzi MFc a klientom pri poskytovaní finančného sprostredkovania a pri ostatných podnetoch klienta v rozsahu a spôsobom podľa príslušných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.

1.04 Za reklamáciu podanú voči MFc sa nepovažuje reklamácia služieb zmluvných partnerov MFc. MFc môže byť súčinná pri vybavovaní oprávnených reklamácií klienta voči zmluvným partnerom MFc, avšak takéto konanie sa neriadi týmto reklamačným poriadkom.

1.05 Za reklamáciu sa ďalej nepovažuje žiadosť o preverenie tých nedostatkov, ktoré klient spôsobil svojim konaním v rozpore s dobrými mravmi a/alebo šikanóznym správaním zjavne bez úmyslu využiť produkt a/alebo službu voči ktorej žiadosť smeruje, ani podnet klienta na úpravu alebo zlepšenie služieb MFc.

Článok II. **Postupy a lehoty vybavovania reklamácií**

2.01 Klient je povinný reklamáciu uplatniť voči spoločnosti MFc spôsobom uvedeným v tomto reklamačnom poriadku, a to najneskôr do 24 mesiacov odo dňa poskytnutia služby, ktorá je predmetom reklamácie alebo odo dňa kedy mal možnosť vadu zistiť, pokiaľ sa s MFc nedohodne inak.

2.02 V prípade pre ktorý všeobecne záväzný právny predpis stanovuje dlhšiu dobu zodpovednosti za vady služby poskytnutej spoločnosťou MFc klientovi než je doba uvedená

v bode 2.01 a ak takýto predpis neumožňuje, aby sa zmluvné strany dohodli na dobe odlišnej, ako stanovuje tento predpis, je klient povinný uplatniť si Reklamáciu voči MFc najneskôr v lehote určenej týmto predpisom.

2.03 Pokiaľ klient v lehote uvedenej v bode 2.01. tohto Reklamačného poriadku nevytkne MFc zistenú skutočnosť, zanikajú jeho práva zo zodpovednosti za vady poskytnutých služieb.

2.04 Klient je oprávnený uplatniť si Reklamáciu písomne poštovým doručením alebo osobne v sídle spoločnosti v pracovných dňoch od 9:00 do 16:00 pokiaľ sa MFc s klientom nedohodne inak.

2.05 Klient môže v osobitých prípadoch uplatniť reklamáciu aj písomne zaslaním e-mailu na adresu mail@mfc.sk. V prípade podania reklamácie e-mailom môže túto reklamáciu MFc zamietnuť, ak vznikne pochybnosť o totožnosti klienta. V tom prípade môže klient reklamáciu opätovne podať písomne alebo osobne. Odpoveď na reklamáciu bude zaslaná na e-mailovú adresu, z ktorej bola reklamácia odoslaná.

2.06 Klient je povinný v reklamacii **určito, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti**, ktoré namieta a svoje tvrdenia aj **vierohodným spôsobom preukázať**, najmä predložením právne relevantných dokladov. V reklamacii je klient povinný uviesť aj svoje **kontaktné údaje vrátane čísla telefónu, na ktorom je možné ho zastihnúť a e-mailovej adresy, ak takáto existuje**. Klient je ďalej v tejto reklamacii povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči MFc uplatňuje.

2.07 Pokiaľ si klient nesplní povinnosti uvedené v bode 2.06. tohto reklamačného poriadku, MFc nie je povinná sa jeho reklamáciou zaoberať a skúmať oprávnenosť klientovej reklamácie, pokiaľ neodstráni nedostatky svojej reklamácie, vrátane doloženia potrebných podkladov. Ak klient odstráni nedostatky svojej reklamácie, od tohto momentu začínajú plynúť lehoty uvedené v bode 2.09. tohto Reklamačného poriadku.

2.08 Klient je povinný MFc poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti, pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, spoločnosť MFc nie je povinná vykonať ďalšie preverenie Reklamácie a nie je povinná ďalej skúmať oprávnenosť klientovej Reklamácie.

2.09 Pokiaľ nie je možné ihneď, resp. v zložitejšom prípade do troch pracovných dní po uplatnení reklamácie klientom, rozhodnúť o oprávnenosti reklamácie, spoločnosť MFc je oprávnená v rámci svojej právomoci vykonať ďalšie preverenie reklamácie a odborné posúdenie reklamovanej vady, pričom celkové vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní. Čas potrebný na odborné posúdenie reklamovanej vady sa nezapočítava do lehoty potrebnej na rozhodnutie o oprávnenosti reklamácie uvedenej v úvodnej vete tohto bodu reklamačného poriadku.

2.10 MFc potvrdí klientovi prevzatie jeho reklamácie v prípade osobného podania, alebo e-mailového podania reklamácie. O spôsobe vybavenia Reklamácie vydá MFc klientovi písomné potvrdenie v lehotách uvedených v bode 2.09. tohto Reklamačného poriadku. Toto písomné potvrdenie vydá MFc klientovi aj vtedy, ak nevyhovie Reklamacii v celom rozsahu už

pri uplatnení tejto Reklamácie klientom.

Článok III.

Náklady spojené s vybavovaním reklamácie

3.01 Náklady klienta spojené s podaním reklamácie, vrátane nákladov spojených s obstaraním relevantných podkladov znáša klient, vrátane nákladov spojených s obstaraním dokladov, ktoré následne dožiada MFc a sú nespochybniteľne potrebné k preskúmaniu reklamácie.

3.02 V prípade, ak bude reklamácia šetrením posúdená ako oprávnená, môže klient požiadať o preplatenie týchto nákladov v primeranej výške.

3.03 Pokiaľ nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak, náklady spojené s reklamačným konaním od okamihu prijatia oprávnenej reklamácie, uhrádza spoločnosť MFc, okrem nákladov následne dožiadanych definovaných v bode 3.01.

3.04 Pokiaľ spoločnosti MFc vznikli náklady v súvislosti s vybavovaním neoprávnenej reklamácie klienta, má MFc nárok žiadať od klienta náhradu týchto nákladov, rovnako ako nákladov na administratívnu prácu vynaloženú na reklamačné konanie vo výške 7 Eur za každú aj začatú hodinu práce.

3.05 Pokiaľ sú od spoločnosti MFc v súvislosti s reklamačným konaním neoprávnenej reklamácie požadované náhrady inou spoločnosťou alebo osobou, môže MFc žiadať od klienta náhradu týchto nákladov, ako aj nákladov, ktoré vznikli tretím osobám podieľajúcim sa na vybavení tejto reklamácie.

3.06 Úhrada nákladov podľa bodov 3.02., 3.04 a 3.05 je závislá od individuálneho posúdenia vedenia spoločnosti MFc.

Článok IV.

Záverečné ustanovenia

4.01 Spoločnosť MFc a klient sa dohodli, že ostatné právne vzťahy medzi MFc a klientom výslovne neupravené týmto reklamačným poriadkom, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých obchodných podmienok k produktom z oblasti finančného sprostredkovania.

4.02 Spoločnosť MFc je oprávnená z dôvodu zmien v obchodnej politike MFc alebo zmien právnych predpisov alebo na základe vývoja trhu alebo vývoja právneho alebo podnikateľského prostredia v záujme bezpečného fungovania alebo minimalizácie rizika tento reklamačný poriadok kedykoľvek meniť alebo dopĺňať. Spoločnosť MFc určí zverejnením klientovi aktuálne znenie reklamačného poriadku.

4.03 Klient je oprávnený vyjadriť svoj nesúhlas so zmenou reklamačného poriadku písomným oznámením doručeným spoločnosti MFc do 15 dní od kedy bol reklamačný poriadok určený zverejnením. Ak sa tak nestane, zmeny a doplnky nadobúdajú účinnosť v deň

v nich uvedený.

4.04 V prípade obdržania nesúhlasu so zmením reklamačného poriadku od klienta je spoločnosť MFc povinná prehodnotiť stanovisko k jednotlivým bodom reklamačného poriadku a informovať klienta so záverečným stanoviskom v lehote do 15 dní od obdržania nesúhlasu.

4.05 Ak je podľa reklamačného poriadku spoločnosť MFc oprávnená meniť akékoľvek podmienky reklamačného poriadku jednostranne, zmena príslušnej podmienky je účinná zverejnením, ak nie je v zverejnení určené inak.

4.06 Ak spoločnosť MFc neobráti od klienta žiadne pripomienky alebo nesúhlas k vydaniu reklamačného poriadku do 15 dní od jeho zverejnenia, považuje reklamačný poriadok akceptovaný zo strany klienta.

4.07 Reklamačný poriadok je zverejnený na webovej stránke spoločnosti www.mfc.sk, alebo je jeho tlačaná podoba dostupná v sídle spoločnosti.

4.08 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 03.08.2010. Klient súhlasí s tým, aby tento reklamačný poriadok nahradil v plnom rozsahu pôvodné reklamačné poriadky a obdobné dokumenty spoločnosti MFc a že takéto zmluvné vzťahy sa budú riadiť výlučne týmto reklamačným poriadkom, pokiaľ v tomto reklamačnom poriadku nie je uvedené inak.

V Bratislave 03.08.2010

Ing. Ondrej Faith