

## Reklamačný poriadok

Spoločnosť REAL FIN, spol. s r.o. so sídlom Trnava, Konštantína Čulena 14/8216, IČO 36 219 932, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 10195/T (ďalej len Spoločnosť).

Tento reklamačný poriadok upravuje postupy podania sťažností a podnetov (ďalej len reklamácie) zo strany klienta a postup pri ich riešení.

### 1. Reklamácia a sťažnosť

1.1. Za sťažnosť a reklamáciu (ďalej len reklamácie) sa považuje ústne alebo písomné podanie klienta, v ktorom klient vyjadruje svoj nesúhlas so spôsobom vykonávania a výsledkom konkrétnej služby poskytovanej spolupracovníkom REAL FIN, spol. s r.o.

1.2. Sťažnosť môže podať každý klient alebo jeho splnomocnený zástupca.

### 2. Podanie reklamácie

2.1. Reklamáciu klient môže podať niekoľkými spôsobmi a to:

- a) Písomnou formou na adresu Spoločnosti uvedenú v záhlaví tohto dokumentu
- b) Telefonicky na tel. linku + 421 948 312 033
- c) Elektronickou formou na mailovú adresu bachraty@realfin.biz
- d) Prostredníctvom spolupracovníka Spoločnosti
- e) Prostredníctvom zmluvného partnera Spoločnosti

Pokiaľ je reklamácia podaná inou formou než je uvedená v bodoch a) až e), je klient povinný zaslať reklamáciu písomnou formou na adresu Spoločnosti a to do 5 pracovných dní od podania reklamácie.

2.2. Reklamácia musí obsahovať:

A) meno, priezvisko klienta a platnú adresu, na ktorú bude zaslaný výsledok prešetrenia reklamácie. V prípade, že ide o právnickú osobu, uvádza sa obchodné meno firmy, názov a adresa sídla, kontaktná osoba.

B) popis prípadu s uvedením údajov nevyhnutných pre riešenie reklamácie a popis spôsobu, ako bol klient dotknutý na svojich právach

C) prílohy a doklady zdôvodňujúce sťažnosť (kópie zmlúv, Investičný dotazník, atď).

### 3. Prijatie a vybavenie reklamácie

Reklamácia po doručení na adresu sídla Spoločnosti je odovzdaná Zodpovednému pracovníkovi (vedúcemu zamestnancovi), ktorý zabezpečí zaevidovanie a riešenie reklamácie.

Reklamácie sú vybavované v poradí podľa ich prijatia do Spoločnosti.

**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.

#### **4. Informovanie klienta o výsledku riešenia reklamácie**

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.

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.

#### **5. Podanie odvolania**

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.

Odvolaním sa zaoberá vedúci zamestnanec spolu s konateľom zodpovedným za sprostredkovanie. Na základe ich rozhodnutia vydá Spoločnosť rozhodnutie o výslednom riešení reklamácie, o ktorom je klient informovaný listom na doručenkú a to do 30 kalendárnych dní od prijatia odvolania na riešenie reklamácie Spoločnosťou.

#### **6. Zvláštne ustanovenia**

Priebeh riešenia reklamácie v rámci Spoločnosti je upravený vnútorným pokynom Spoločnosti určeným len pre internú potrebu Spoločnosti.

Reklamačný poriadok je uverejnený na internetových stránkach [www.realfinpoistenie.sk](http://www.realfinpoistenie.sk) a je k dispozícii v sídle Spoločnosti.

#### **Reklamáciu nie je možné riešiť ak:**

- a) prípad, ktorý je popísaný v reklámácii sa netýka správania Spoločnosti a ňou ponúkaných produktov ani jej zástupcov
- b) vo veci rozhodol súd alebo iný orgán verejnej moci alebo bolo začaté konanie v tejto veci pred takýmto orgánom.

Tento reklamačný poriadok je platný od 1.12.2010