

REKLAMAČNÝ PORIADOK

MAXFIN s.r.o.

so sídlom Štefánikova 7, 949 01 Nitra

IČO: 44493240

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel Sro, vložka č.23452/N
(ďalej len MAXFIN, alebo spoločnosť)

vydáva tento Reklamačný poriadok MAXFIN s.r.o. (ďalej len reklamačný poriadok).

Preambula

Sťažnosti a reklamácie klientov a potencionálnych klientov, sú pre MAXFIN motivačným nástrojom na zvyšovanie kvality poskytovaných finančných služieb. Ak sa klient domnieva, že finančná služba nebola poskytnutá podľa stanovených noriem a je nespokojný, MAXFIN mu dáva možnosť podať sťažnosť alebo reklamáciu. Tento reklamačný poriadok upravuje postupy a činnosti pri uplatňovaní sťažností a reklamácií (ďalej len reklamačné konanie).

1. Úvodné ustanovenia

1.1. Sťažnosť je písomné alebo ústne podanie klienta MAXFIN, smerujúce voči konaniu jednotlivých zamestnancov alebo podriadených finančných agentov spoločnosti, ktoré poukazuje na nedostatky v postupoch MAXFIN, prípadne voči forme a obsahu poskytnutých informácií (poskytovanie informácií, vystupovanie, komunikácia, postup pri vybavovaní rôznych požiadaviek klientov atď.).

Sťažnosťou je aj písomné alebo ústne podanie klienta spoločnosti MAXFIN, na porušenie povinností finančného sprostredkovania, ktoré vyplýva podriadeným finančným agentom MAXFIN, zo zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve. Pre náležitosti sťažností (vrátane sťažností na porušenie povinností finančného sprostredkovania), lehoty na ich vybavenie a postup pri námietke platia primerane ustanovenia článkov tohto reklamačného poriadku, ktoré upravujú reklamácie.

1.2. Reklamácia je písomné podanie, ktorým klient uplatňuje právo zo zodpovednosti za vady finančných služieb poskytovaných spoločnosťou MAXFIN, nedodržaním povinností vyplývajúcich pre MAXFIN, zo zákona č. 186/2009.

1.3. V prípade, že klient nevie posúdiť či ide o reklamáciu alebo sťažnosť, rozhodujúci je obsah podania, čo posúdi MAXFIN.

2. Reklamačné konanie

2.1. Reklamáciu môže uplatniť klient:

a) ak ide o poskytnutie finančnej služby spojenej s domáhaním sa nápravy voči správnosti a kvalite vykonaného finančného sprostredkovania

b) alebo potencionálny klient, ktorý sa domáha nápravy, ak ide o informácie o finančnej službe alebo upozorňuje na nedostatky v súvislosti s čl. I. tohto reklamačného poriadku.

2.2. Reklamácie môže klient predkladať písomne s jeho vlastnoručným podpisom.

2.3. Reklamáciu je možné uplatniť aj:

a) ústne prostredníctvom ktoréhokoľvek obchodného zastúpenia MAXFIN, (reklamácia, ktorá sa vybaví na mieste, sa neregistruje),

b) elektronickým formulárom prístupným na www.maxfin.sk a jeho zaslaním na e-mailovú adresu: info@maxfin.sk

c) telefonicky na číslach: 0905851933 alebo 0905207059

01. Reklamáciu predloženú telefonicky je klient povinný písomne, resp. elektronickou poštou, potvrdiť do 2 pracovných dní.

Sťažnosti na porušenie povinností finančného sprostredkovania podriadenými finančnými agentmi spoločnosti MAXFIN, podáva klient spoločnosti písomne s jeho vlastnoručným podpisom u jednotlivých obchodných zástupcov/finančných sprostredkovateľov.

2.4. Klient je povinný v reklamácií určiť, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta, a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov. Ak ich klient nepriloží, spoločnosť MAXFIN je oprávnená vyzvať klienta na predloženie chýbajúcich dokladov potrebných k rozhodnutiu spoločnosti a stanoviť termín na ich predloženie. Lehota na vybavenie reklamácie sa predlžuje o lehotu stanovenú na predloženie dokladov. Ak klient v stanovenom termíne doklady spoločnosti nepredloží, nebude sa MAXFIN reklamáciou zaoberať. Spoločnosť MAXFIN, je oprávnená preskúmať či písomnosti zodpovedajú obsahu návrhu zmluvy, alebo žiadosti o úver. Spoločnosť MAXFIN nezodpovedá však za pravosť, platnosť a preklad týchto písomností, ani za obsahovú zhodu predkladaných písomností so skutkovým a právnym stavom.

2.5. Klient je ďalej v reklamácií povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči spoločnosti MAXFIN uplatňuje; pričom takýmto právom klienta zo zodpovednosti za vady je najmä právo, aby bola vada odstránená.

2.6. Ak nie je vo všeobecných podmienkach finančných inštitúcií dohodnuté inak, reklamácia sa musí uplatniť najneskôr do šiestich mesiacov odo dňa, kedy mal klient možnosť dozvedieť sa o skutočnosti, ktorá je predmetom reklamácie, alebo odo dňa, kedy mal možnosť vadu služby zistiť, pokiaľ sa spoločnosť MAXFIN s klientom výslovne nedohodli inak. V prípade, pre ktorý všeobecne záväzný právny predpis stanovuje dlhšiu dobu zodpovednosti za vady služby poskytnutej spoločnosťou MAXFIN klientovi než je doba uvedená v prvej vete tohto odseku a ak takýto predpis neumožňuje, aby sa zmluvné strany dohodli na dobe odlišnej, ako stanovuje tento predpis, sa reklamácia musí uplatniť najneskôr v lehote určenej týmto predpisom.

2.7. Pokiaľ v lehote uvedenej v tomto reklamačnom poriadku nebude reklamácia v spoločnosti MAXFIN uplatnená, zanikajú práva klienta zo zodpovednosti spoločnosti MAXFIN za vady finančnej služby a nárok na náhradu škody v zmysle § 373 až 386 Obchodného zákonníka, ktorá mu vznikla v súvislosti s chybným postupom.

2.8. Lehota na vybavenie reklamácie/sťažnosti začína plynúť dňom prijatia reklamácie/sťažnosti. MAXFIN spravidla nevydáva potvrdenie o prijatí sťažnosti. MAXFIN vybaví reklamáciu do 30 kalendárnych dní po obdržaní sťažnosti, pričom v zložitejšom prípade je spoločnosť MAXFIN oprávnená túto lehotu predĺžiť na 60 kalendárnych dní a o vybavení reklamácie bude klienta informovať.

2.9. Klient je povinný spoločnosti MAXFIN poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamácie. Pokiaľ klient odmietne túto súčinnosť poskytnúť, spoločnosť MAXFIN, nie je povinná vykonať ďalšie preverenie reklamácie a ďalej skúmať oprávnenosť reklamácie.

2.10. Výsledok (rozhodnutie) reklamačného konania oznamuje MAXFIN písomne na adresu klienta uvedenú v reklamácií.

2.11. Za opodstatnenú sa považuje každá reklamácia, ak Spoločnosť MAXFIN, nepostupovala správne alebo porušila zákon č.186/2009 o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve, všeobecné podmienky finančných inštitúcií, alebo podmienky zmluvy, ktorú má uzavretú s príslušnou finančnou inštitúciou.

2.12. Ak klient nie je spokojný s výsledkom reklamačného konania v spoločnosti MAXFIN, alebo s vybavením sťažnosti obchodným zástupcom/finančným sprostredkovateľom, môže podať písomné podanie v danej veci na centrálu spoločnosti MAXFIN.

2.13. Spoločnosť MAXFIN zodpovedá len za škody, ktoré sama zavinila. Pre vzájomné právne vzťahy medzi spoločnosťou MAXFIN a klientom je princíp objektívnej zodpovednosti vylúčený. Spoločnosť MAXFIN nezodpovedá za stratu, škodu alebo omeškanie, ktoré vznikli klientovi a/alebo tretím osobám z dôvodu nesprávne vyplnených poistných návrhov a žiadostí o úver. Tiež nezodpovedá za škody spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka charakteru prekážok, ktoré nastali nezávisle od vôle spoločnosti MAXFIN ako povinnej strany a bránia jej v splnení povinností, najmä okolnosti charakteru vis maior.

Spoločnosť MAXFIN tiež nezodpovedá za škodu spôsobenú:

- a) falšovaním, pozmeňovaním alebo nesprávnym vyplnením osobných dokladov,
- b) predložením falšovaných alebo pozmeňovaných dokladov a listín,

- c) uvedením nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov zo strany klienta alebo iných oprávnených osôb,
- d) nesprávnym oznámením alebo neoznámením zmien kompetencií zákonných zástupcov príp. iných oprávnených osôb.

Vylúčenie zodpovednosti MAXFIN, nastáva aj v prípadoch, ak postupuje podľa osobitných predpisov, a to z dôvodu:

- a) podozrenia z neobvyklej obchodnej operácie,
- b) výkonu nútenej správy, uloženia predbežného opatrenia zo strany NBS.

2.14. Náklady spojené s reklamáciou znáša spoločnosť MAXFIN čím nie je v prípade neoprávnenej reklamácie dotknuté právo na náhradu škody spoločnosti. V prípade neoprávnenej reklamácie má spoločnosť MAXFIN po preukázaní neoprávnenosti reklamácie právo na úhradu nevyhnutných skutočných nákladov na vybavenie tejto reklamácie a klient je povinný tieto uhradiť.

3. Záverečné ustanovenia

3.1. Reklamačný poriadok je záväzný pre MAXFIN a pre všetkých klientov a potencionalných klientov. Týmto reklamačným poriadkom nie sú dotknuté práva a povinnosti uvedené vo všeobecných podmienkach finančných inštitúcií s ktorými spoločnosť spolupracuje. V prípade, že niektoré ustanovenie vo všeobecných podmienkach, vrátane definície pojmov, je upravené odchyľne od tohto reklamačného poriadku, ustanovenie vo všeobecných podmienkach má prednosť pred znením tohto reklamačného poriadku.

3.2. Reklamačný poriadok je spoločnosť MAXFIN oprávnená kedykoľvek jednostranne meniť a dopĺňať, o čom informuje klienta vo svojich prevádzkových priestoroch a na internetovej stránke www.maxfin.sk.

3.3. Reklamačný poriadok je k dispozícii vo všetkých obchodných zastúpeniach MAXFIN a na www.maxfin.sk.

3.4. Ak sa spoločnosť a klient nedohodli inak, riadia sa právne vzťahy medzi nimi právom Slovenskej republiky a vzájomné spory, ktoré by z týchto vzťahov vznikli, bude prejednávať a rozhodovať miestne príslušný všeobecný súd.

3.5. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom schválenia a účinnosť 1.februára 2010.

Peter Komora
Konateľ spoločnosti

Peter Herc
Konateľ spoločnosti