# REKLAMAČNÝ PORIADOK

vo veci finančného sprostredkovania a mimosúdne urovnanie sporov týkajúcich sa finančného sprostredkovania

---

pzpečko.sk s.r.o.
so sídlom Vojenská 1531/63, 900 23 Viničné
IČO: 54 472 539
DIČ: 2121686017
zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 159306/B
e-mail: **info@pzpecko.sk**
web: **https://www.pzpecko.sk**
(ďalej aj ako *„spoločnosť“*)

**Prijatie sťažnosti klienta (podanie reklamácie na činnosť a/alebo službu podriadeného finančného agenta):**

1. Sťažnosť (reklamáciu) klient môže podať niekoľkými spôsobmi, a to:
a) písomnou formou na adresu spoločnosti uvedenú na webovej stránke a na informačných dokumentoch odovzdaných klientovi pri sprostredkovaní finančnej služby,
b) elektronickou formou na e-mailovú adresu **info@pzpecko.sk**

2. Riadne uplatnenie reklamácie klientom nezbavuje klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči spoločnosti 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 spoločnosti bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia skutočností rozhodných pre uplatnenie reklamácie, lehota na uplatnenie reklamácie však nie je časovo obmedzená.

**Vybavenie sťažnosti/reklamácie**

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. 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.
3. Klient je do 30 kalendárnych dní od prijatia reklamácie spoločnosťou informovaný o výsledku riešenia reklamácie, a to písomnou formou – listu na doručenku na ním uvedenú adresu v zaslanej reklamácii. 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 adresu spoločnosti.

4. Spoločnosť nemusí odpovedať klientovi alebo viesť reklamačné konanie na opakovaný podnet klienta, pokiaľ je jeho opakované podanie zjavne neopodstatnené.

5. 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.

6. 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.

7. 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 mimosúdne 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.

**Alternatívne riešenie sporov**

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-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov- 1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1. Klient má právo výberu oprávnenej právnickej osoby, prostredníctvom ktorej chce alternatívne riešiť spor so spoločnosťou.
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.
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.
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.

V Bratislave, dňa 1.12.2022