

CPM Associates, spol. s r.o.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Spoločnosť (adresa, IČO)	CPM Associates, spol s r.o. Trnavská cesta 74/A, 821 02, Bratislava, 35 816 368
Názov vnútrofiremnej smernice Prílohy	Reklamačný poriadok -
Číslo smernice	Č.2/2009
Rozsah platnosti	Spoločnosť – interní zamestnanci a externí spolupracovníci
Za správnosť smernice zodpovedá	PhDr. Lukáš Trebula – Konateľ
Za dodržiavanie smernice zodpovedajú	PhDr. Lukáš Trebula – Konateľ
Platnosť smernice pre obdobie	Neobmedzené
Schválil, dňa	1.4.2009

ČL. 1

ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Spoločnosť CPM Associates spol s r.o. so sídlom Trnavská cesta 74/A, 821 02 Bratislava IČO 35 816 368, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava 1, Oddiel Sro, vložka č. 24534/B (ďalej len „spoločnosť“) vydáva tento reklamačný poriadok.
2. Konateľ spoločnosti schválil tento reklamačný poriadok a akákoľvek jeho zmena, doplnenie alebo zrušenie môže byť vykonaná výhradne na základe jeho písomného rozhodnutia.
3. Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy vzniknuté medzi spoločnosťou a klientom pri vybavovaní reklamácií správnosti a kvality služieb poskytovaných klientom spoločnosťou pri výkone činností sprostredkovania investičných služieb, pri vykonávaní sprostredkovania poistenia ako agent a pri sprostredkovaní ostatných finančných služieb podľa osobitných predpisov (ďalej len „finančné služby“).

ČL. 2

REKLAMÁCIA

1. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku klienta
 - a) na preverenie správnosti a kvality úkonov pri vykonávaní sprostredkovania finančných služieb podľa osobitných predpisov,
 - b) na odstránenie nesprávnosti alebo chýb kvality služieb poskytovaných pri vykonávaní sprostredkovania finančných služieb podľa osobitných predpisov,
2. Za neoprávnenú sa považuje reklamácia,
 - a) ktorou klient reklamuje vady kvality alebo správnosti služieb v oblasti poskytovania investičných služieb, poistenia, či ostatných finančných služieb, ktoré nie sú v rozpore s uzatvorenými zmluvami a všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo
 - b) ktorou klient uvádza v reklamácií skutočnosti, ktoré sa nezakladajú na pravde alebo
 - c) podaná po uplynutí lehoty na podanie reklamácie.
3. Reklamácia musí mať písomnú formu. Reklamácia musí obsahovať najmä identifikačné údaje o klientovi a predmete reklamácie. Klient k reklamácií priloží všetky doklady súvisiace s reklamovaným úkonom spoločnosti.

ČL. 3

ZÁSADY PRIJÍMANIA REKLAMÁCIÍ

1. Spoločnosť prijíma reklamácie vo svojom sídle počas prevádzkových hodín. Klient je oprávnený reklamáciu doručiť osobne do sídla spoločnosti alebo zaslať poštou doporučenou zásielkou na adresu sídla spoločnosti.
2. Spoločnosť zaeviduje prijatie reklamácie.
3. V prípade ak spoločnosť zistí, že reklamácia neobsahuje požadované náležitosti alebo je nejasná, písomne vyzve klienta na doplnenie respektíve na podanie vysvetlení v súvislosti s podanou reklamáciou. Klient je povinný v stanovenej lehote doplniť reklamáciu alebo podať spoločnosti požadované vysvetlenia. Ak klient v stanovenej lehote reklamáciu nedoplní alebo nepodá požadované vysvetlenia k podanej reklamácii, táto reklamácia sa bude považovať za neoprávnenú.

ČL. 4

EVIDENCIA REKLAMÁCIÍ

1. Spoločnosť je povinná zabezpečiť osobitné vedenie evidencie reklamácií. Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje :
 - a) dátum doručenia reklamácie
 - b) meno, priezvisko, rodné číslo a adresa reklamujúcej osoby
 - c) spôsob prijatia reklamácie
 - d) predmet reklamácie a doklady s ním súvisiace
 - e) kedy a komu sa reklamácia pridelila alebo postúpila na prešetrenie
 - f) výsledok prešetrenia
 - g) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia
 - h) dátum odoslania oznámenia reklamujúcej osobe o výsledku prešetrenia ak sa takéto oznámenie odosiela.

ČL. 5

LEHOTA NA PODANIE REKLAMÁCIE

Klient je oprávnený podať reklamáciu na akýkoľvek úkon v súvislosti s vykonávaním sprostredkovania finančných služieb podľa osobitných predpisov a uplatniť nárok na odstránenie nesprávnosti alebo chyby kvality týchto poskytovaných služieb najneskôr však do dvoch rokov odo dňa vykonania tohto úkonu, 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.

ČL. 6

LEHOTA NA VYBAVENIE REKLAMÁCIE

1. Spoločnosť je povinná vybaviť reklamáciu do 30 dní odo dňa, kedy spoločnosť reklamáciu zaevidovala, v prípade neúplnej reklamácie alebo potreby podaní vysvetlení k podanej reklamácií do 30 dní odo dňa zaevidovania doplnenia reklamácie alebo zaevidovania vysvetlení k podanej reklamácií spoločnosťou.
2. Spoločnosť je oprávnená v odôvodnených prípadoch vybaviť podanú reklamáciu najneskôr do 60 dní odo dňa, kedy spoločnosť reklamáciu zaevidovala, v prípade neúplnej reklamácie alebo potreby podaní vysvetlení k podanej reklamácií do 30 dní odo dňa zaevidovania doplnenia reklamácie alebo zaevidovania vysvetlení k podanej reklamácií spoločnosťou.

ČL. 7

NÁKLADY

1. Náklady spojené s reklamáciou uhrádza spoločnosť.
2. 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 nespĺnením povinností vyplývajúcich z pravidiel poskytovania finančných služieb uzatvorených zmlúv vrátane údajov uvedených v ich prílohách, osobitných predpisov pre poskytovanie sprostredkovania finančných služieb alebo ostatných osobitných záväzných právnych predpisov zo strany klienta, má spoločnosť nárok na náhradu nákladov vynaložených na vybavovanie reklamácie.

ČL. 8

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Konateľ spoločnosti je oprávnený zmeniť tento reklamačný poriadok a dbá na jeho súlad so všeobecne záväznými právnymi predpismi..
2. Spoločnosť sa zaväzuje klientom tento reklamačný poriadok sprístupniť v sídle spoločnosti a na všetkých detašovaných pracoviskách poskytujúcich jeho služby ako aj na internetovej stránke spoločnosti. V prípade akejkoľvek zmeny tohto reklamačného poriadku sa spoločnosť zaväzuje túto zmenu klientom sprístupniť v sídle spoločnosti, rovnako aj na detašovaných pracoviskách a na internetovej stránke spoločnosti taktiež.
3. Reklamačný poriadok platí na dobu neurčitú.
4. Reklamačný poriadok schválený dňa 1.4.2009 a nadobúda účinnosť dňom 2.4.2009.

Konateľ spoločnosti