

Časť B/

## Reklamačný poriadok

spoločnosti AWD s.r.o.  
so sídlom Einsteinova 24,  
851 01 Bratislava  
zapísaná v Obchodnom registri Okres. súdu Bratislava I,  
oddiel Sro, vložka 22769/B  
IČO 35 798 998  
DIČ 2020223689  
v mene ktorej konajú Radek Mann, MBA  
konateľ spoločnosti  
Mag. Helmut Syrch  
konateľ spoločnosti

ďalej len „AWD“ alebo „spoločnosť“.

### 1. Preambula

1.1. AWD si uvedomuje, že aj pri maximálnej snahe poskytnúť služby v čo najvyššej kvalite môžu vo vzťahoch medzi obchodnými partnermi, ale aj medzi podnikateľmi a spotrebiteľmi vznikáť rozdielne očakávania, nezrovnalosti alebo nedostatky v očakávanej kvalite alebo kvantite vzájomne poskytovaných plnení. Tiež môže dôjsť k zlému výkladu alebo pochopeniu niektorých vzájomne poskytnutých informácií.

1.2. Preto spoločnosť AWD vyhlásila tento reklamačný poriadok s cieľom stanoviť jasný a zrozumiteľný postup pri vybavovaní prípadných podnetov, sťažností alebo reklamácií zo strany svojich klientov.

1.3. AWD deklaruje, že je za všetkých okolností ochotná tieto prípadné nedostatky riešiť a je naklonená mimosúdne urovnať sporu, vedúcemu k vzájomnej spokojnosti a posilňovaniu vzájomnej dôvery medzi AWD a klientmi.

### 2. Použité pojmy

2.1. Poskytovateľom sa rozumie spoločnosť AWD, označená v záhlaví tohto reklamačného poriadku.

2.2. Klientom (sťažovateľom) sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorej bola poskytnutá služba, popr. ktorá odobrala od poskytovateľa tovar a to za iným účelom ako pre podnikanie s týmito službami alebo tovarom.

2.3. Reklamáciu sa rozumie riadne oznámenie nedostatku služby, alebo tovaru, poskytnutých zo strany AWD klientovi, ktorú klient bez odkladu oznámi poskytovateľovi spôsobom podľa tohto reklamačného poriadku.

2.4. Poradenským centrom a reprezentáciou poskytovateľa sa rozumejú obchodné zastúpenia spoločnosti AWD, ktoré sú zverejnené na internetovej prezentácii spoločnosti na adrese [www.awdsk.sk](http://www.awdsk.sk).

### 3. Spôsoby prijatia reklamácie

3.1. Klient (sťažovateľ) reklamuje službu poskytnutú zo strany AWD alebo jej obchodných zástupcov bezodkladne potom ako zistil nedostatky poskytnutej služby. Ak tak neurobí, môže vplyvom tohto omeškania dôjsť k vzniku alebo zvýšeniu škody a to i na ťarchu klienta.

3.2. Klient je oprávnený vykonať reklamáciu podľa svojej voľby jedným alebo viacerými z nasledujúcich spôsobov:

a) písomne poštou na adresu: AWD, s. r. o., Einsteinova 24, 851 01

Bratislava, Slovenská republika, alebo

b) písomne e-mailom na adresu [reklamacia@awdsk.sk](mailto:reklamacia@awdsk.sk), s povinným uvedením predmetu správy v znení "REKLAMÁCIA", alebo

c) telefonicky prostredníctvom pracovníka AWD na telefónnom čísle +421 (0) 2 33 00 22 66, ktorý o tejto reklamácií vyhotoví zápisnicu, alebo

d) písomne na akomkoľvek poradenskom centre alebo reprezentácii spoločnosti AWD, a to prostredníctvom štandardizovaného formulára - Záznam o prijatí reklamácie.

e) Reklamácia sa považuje za prijatú v prípade písomne podanej sťažnosti doručením a zápisom spoločnosťou. Telefonicky podaná sťažnosť je doručená v deň vyhotovenia záznamu, ktorý obsahuje všetky podstatné povinné informácie.

### 4. Reklamačný poriadok

4.1. V písomnej reklamácií musia byť nezameniteľne uvedené nasledujúce skutočnosti:

a) zreteľné označenie podania: REKLAMÁCIA,

b) identifikácia klienta (meno a priezvisko, adresa, popr. dátum narodenia),

c) presné určenie reklamovanej služby, produktu alebo postupu pracovníka alebo zástupcu spoločnosti (dátum uzatvorenia zmluvy, identifikačné údaje - číslo návrhu / zmluvy, partnerská inštitúcia, u ktorej je zmluva dohodnutá, prípadne ďalšie dostupné údaje),

d) určenie pracovníka, alebo zástupcu poskytovateľa, ktorým boli v mene poskytovateľa služba či tovar poskytnuté klientovi, ak je tento klientovi známy,

e) popis nedostatku, ktorý je dôvodom reklamácie alebo popis skutočností, ktorými sa klient cíti poškodený,

f) ďalšie skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na posúdenie reklamácie.

4.2. Realizáciu reklamácie postupom nezodpovedajúcim uvedeným spôsobom nemôže AWD so zreteľom na chýbajúce informácie a podklady, potrebné pre začatie prešetrovania, považovať za reklamáciu riadne uskutočnenú a napriek všetkej snahe ju efektívne riešiť nemôže zaručiť jej náležité vybavenie.

## 5. Evidencia a postúpenie reklamácií

5.1. V deň prijatia je o podanej reklamácií zhotovený písomný záznam pracovníkom oddelenia administratívy, odborom starostlivosti o klientov a súčasne je pridelené evidenčné číslo reklamácie. Oddelenie starostlivosti o klientov vedie evidenciu prijatých a vybavených reklamácií.

5.2. Následne je reklamácia buď vybavená administratívnym oddelením alebo postúpená podľa internej schémy vybavovania reklamácií na vybavenie.

## 6. Vybavenie reklamácie

6.1. Uplatnenie reklamácie AWD klientovi písomne potvrdí zaslaním upovedomenia o prijatí reklamácie. Ak s tým klient súhlasí, je toto upovedomenie zaslané iba elektronickou poštou.

6.2. Poskytovateľ alebo ním určený pracovník rozhodne o vybavení riadne uplatnenej reklamácie v štandardných prípadoch v lehote do tridsiatich (30) kalendárnych dní, v odôvodnených prípadoch, ktoré to vyžadujú vzhľadom na svoju povahu (napr. rozsah, výška udanej ujmy alebo nezvyčajné okolnosti), do šesťdesiatich (60) kalendárnych dní, o čom AWD klienta včas písomne informuje s uvedením dôvodov, ktoré k takémuto predĺženiu lehoty viedli.

6.3. Konečná doba vybavenia vždy závisí od poskytnutia súčinnosti zo strany všetkých dotknutých subjektov. V prípade, že AWD vyzve klienta na preukázanie skutočností tvrdných v reklamačnom podaní a klient tieto skutočnosti bez zbytočného odkladu nedoloží, vyhradzuje si AWD právo reklamáciu zamietnuť.

6.4. Vo vyššie uvedených termínoch informuje poskytovateľ klienta aj o prípadnom rozhodnutí o uznaní / neuznaní reklamácie, s uvedením dôvodov, ktoré ho viedli k tomuto záveru.

6.5. O vybavení reklamácie informuje poskytovateľ klienta listom odoslaným na jeho adresu určenú v písomnej reklamácií alebo iným spôsobom dohodnutým s klientom pri prevzatí reklamácie.

## 7. Lehota na podanie reklamácie

7.1. Klient je oprávnený podať reklamáciu a uplatniť nárok na odstránenie nesprávnosti alebo chyby pri poskytnutí služieb kedykoľvek, najneskôr však do dvoch (2.) rokov odo dňa poskytnutia služby, 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.

## 8. Náklady

8.1. Náklady spojené s reklamáciou uhrádza spoločnosť.

8.2. 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 vznikla nespĺnením povinností vyplývajúcich z pravidiel poskytovania finančných služieb uzatvorených zmlúv vrátane údajov uvedených v ich prílohách, osobitných predpisoch pre poskytovanie sprostredkovania finančných služieb alebo ostatných osobitných záväzných právnych predpisoch zo strany klienta, má spoločnosť nárok na náhradu nákladov vynaložených na vybavovanie reklamácie.

V Bratislave, dňa 1.4.2010

Za spoločnosť AWD, s.r.o.

Radek Mann, MBA  
konateľ

Mag. Helmut Syrch  
konateľ

## Záznam o prijatí reklamácie

Evidenčné číslo sťažnosti .....

Dátum doručenia sťažnosti .....

Meno a priezvisko ..... Dátum narodenia .....

Adresa ..... e mailová adresa.....

### Predmet sťažnosti

(Presné určenie reklamovanej služby, produktu alebo postupu pracovníka alebo zástupcu spoločnosti - dátum uzavretia zmluvy, identifikačné údaje - číslo návrhu / zmluvy, partnerská inštitúcia, u ktorej je zmluva dohodnutá, prípadne ďalšie dostupné údaje.)

.....  
.....  
.....

### Popis nedostatku/chyby

(Ktorá je dôvodom reklamácie alebo popis skutočností, ktorými sa klient cíti poškodený.)

.....  
.....  
.....  
.....

### Meno a priezvisko pracovníka AWD

(Určenie pracovníka, alebo zástupcu poskytovateľa, ktorým bola v mene poskytovateľa služba poskytnutá klientovi, ak je tento klientovi známy.)

.....

### Ďalšie skutočnosti

(Ktoré môžu mať vplyv na posúdenie reklamácie.)

.....  
.....

Týmto vyhlasujem, že som bol (a) oboznámený (-á) s reklamačným poriadkom spoločnosti AWD, s.r.o. a poučený (-á) o postupe a náležitostiach reklamačného konania a jeho lehotách.

Želám si byť informovaný (-á) o priebehu a výsledku šetrenia  písomne  elektronicky na hore uvedenú e-mailovú adresu

.....  
podpis klienta