



AXIL

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Smernica bola schválená konateľom spoločnosti AXIL SLOVAKIA s. r. o., so sídlom Trnavská 112/A, 821 04 Bratislava, IČO: 50 259 571, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 110268/B.

I. PREAMBULA

AXIL SLOVAKIA s.r.o., Trnavská 112 A, 821 04 Bratislava, Slovenská republika, info@axil.sk, www.axil.sk
Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., Oddiel: Sro, Vložka číslo: 110268/B.
Registračné číslo v sektore kapitálového trhu: 215310. ICO: 50 259 571, DIC: 2120247613, IC DPH: SK2120247613.



A X I L

1. AXIL SLOVAKIA s. r. o., Trnavská 112/A, 821 04 Bratislava, IČO: 50 259 571, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sro, vl. č.: 110268/B (ďalej ako „Spoločnosť“) 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 nesprávnemu výkladu alebo pochopeniu niektorých vzájomne poskytnutých informácií. Preto Spoločnosť vydáva tento reklamačný poriadok s cieľom stanoviť jasný a zrozumiteľný postup pri vybavovaní prípadných podnetov, sťažností alebo reklamácií zo strany svojich klientov alebo potenciálnych klientov.
2. Spoločnosť deklaruje, že je za všetkých okolností ochotná tieto prípadné nedostatky riešiť a posilňovať vzájomnú dôveru medzi Spoločnosťou a klientmi a Spoločnosťou a potenciálnymi klientami.
3. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje aj na finančné sprostredkovanie poskytované klientom a potenciálnym klientom Spoločnosti podriadenými finančnými agentmi, s ktorými má samostatný finančný agent uzatvorenú písomnú zmluvu.

II. POUŽITÉ POJMY

1. Klientom alebo potenciálnym klientom (ďalej ako „Sťažovateľ“) sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorej bola poskytnutá alebo ponúknutá služba.
2. Reklamáciou sa rozumie riadne oznámenie nedostatku služby poskytnutej alebo ponúknutej zo strany Spoločnosti Sťažovateľovi, ktorú Sťažovateľ bezodkladne oznámi Spoločnosti spôsobom uvedeným v tomto reklamačnom poriadku.

III. SPÔSOBY PRIJATIA REKLAMÁCIE

1. Sťažovateľ reklamuje službu poskytnutú alebo ponúknutú zo strany Spoločnosti alebo ich obchodných zástupcov a podriadených finančných agentov bezodkladne potom, keď zistil nedostatky poskytnutej alebo ponúknutej služby. Ak tak neurobí, môže vplyvom tohto omeškania dôjsť k vzniku alebo zvýšeniu škody a to aj na ťarchu Sťažovateľa.
2. Sťažovateľ je oprávnený vykonať reklamáciu podľa svojej voľby jedným alebo viacerými z nasledujúcich spôsobov:
 - a) písomne na adresu Spoločnosti: AXIL SLOVAKIA s. r. o., Trnavská 112/A, 821 04 Bratislava, Slovenská republika,
 - b) písomne e-mailom na adresu info@axil.sk, s povinným uvedením predmetu správy v znení "REKLAMÁCIA" resp. "STAŽNOSŤ".

IV. REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. V písomnej reklamácií musia byť bezpodmienečne uvedené nasledujúce skutočnosti:
 - a) zreteľné označenie podania ako REKLAMÁCIA, resp. STAŽNOSŤ,
 - b) identifikácia Sťažovateľa (meno a priezvisko / obchodné meno, adresa / sídlo, dátum narodenia / IČO),



A X I L

- c) presné určenie reklamovanej služby, produktu alebo postupu konzultanta, resp. podriadeného finančného agenta (tzn. Najmä uvedenie mena finančného agenta, dátum uzavretia zmluvy, identifikačné údaje – číslo návrhu / zmluvy, finančná inštitúcia, u ktorej je zmluva dohodnutá, prípadne ďalšie dostupné údaje),
 - d) určenie pracovníka, alebo podriadeného finančného agenta Spoločnosti, ktorým boli v mene Spoločnosti Sťažovateľovi poskytnuté alebo ponúknuté služby, ak je tento Sťažovateľovi známy,
 - e) presný, jasný a zrozumiteľný popis nedostatku, ktorý je dôvodom reklamácie alebo popis skutočností, ktorými sa Sťažovateľ cíti poškodený,
 - f) ďalšie skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na posúdenie reklamácie.
2. Realizáciu reklamácie postupom nezodpovedajúcim uvedeným spôsobom nemôže Spoločnosť so zreteľom na chýbajúce informácie a podklady, potrebné pre začatie prešetrovania, považovať za reklamáciu riadne uskutočnenú a napriek všetkej snahe ju efektívne vyriešiť, nemôže zaručiť jej náležité vybavenie.
 3. Ochrana osobných údajov Sťažovateľa – fyzickej osoby uvedených v reklamácií je upravená v dokumente Informácie o spracúvaní a ochrane osobných údajov/ Privacy Notice dostupnom na webovej stránke www.axil.sk.

V. EVIDENCIA A POSTÚPENIE REKLAMÁCIÍ

1. V deň prijatia reklamácie, alebo najbližší pracovný deň, ak je reklamácia prijatá v sobotu, nedeľu alebo štátny sviatok, je o podanej reklamácií zhotovený písomný záznam a súčasne je pridelené evidenčné číslo reklamácie. Štatutár Spoločnosti, resp. ním poverený zodpovedný zamestnanec, vedie evidenciu prijatých a vybavených reklamácií.
2. Evidencia prijatých a vybavených reklamácií obsahuje tieto údaje:
 - a) meno, priezvisko, adresu bydliska Sťažovateľa, rodné číslo Sťažovateľa ak ide o fyzickú osobu, názov alebo obchodné meno, sídlo a IČO Sťažovateľa, ak ide o právnickú osobu,
 - b) predmet sťažnosti,
 - c) dátum doručenia sťažnosti,
 - d) identifikácia zamestnanca, resp. podriadeného finančného agenta, na ktorého bola sťažnosť podaná,
 - e) vyhodnotenie skutočnosti, či bola sťažnosť ,
 - f) spôsob vybavenia sťažnosti,
 - g) opatrenia prijaté na vybavenie sťažnosti,
 - h) dátum vybavenia sťažnosti.
3. Spoločnosť eviduje sťažnosti podané na podriadeného finančného agenta oddelene od sťažností podaných na Spoločnosť.

VI. VYBAVENIE REKLAMÁCIÉ

1. Spoločnosť 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 údajnej ujmy alebo nezvyčajné okolnosti), do šesťdesiatich (60) kalendárnych dní, o čom Spoločnosť



AXIL

- Sťažovateľa včas písomne informuje s uvedením dôvodov, ktoré k takémuto predĺženiu lehoty viedli.
2. Konečná doba vybavenia vždy závisí od poskytnutia súčinnosti zo strany všetkých dotknutých subjektov. V prípade, že Spoločnosť vyzve Sťažovateľa na preukázanie skutočností tvrdených v reklamačnom podaní a Sťažovateľ tieto skutočnosti bez zbytočného odkladu nedoloží (v stanovenej lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 5 kalendárnych dní od prevzatia výzvy zo strany Sťažovateľa), vyhradzuje si Spoločnosť právo reklamáciu zamietnuť.
 3. Vo vyššie uvedených termínoch informuje Spoločnosť Sťažovateľa aj o prípadnom rozhodnutí o uznaní / neuznaní reklamácie, s uvedením dôvodov, ktoré ho k tomuto záveru viedli.
 4. O vybavení reklamácie informuje Spoločnosť Sťažovateľa listom odoslaným na jeho adresu určenú v písomnej reklamacii alebo iným spôsobom dohodnutým so Sťažovateľom pri prevzatí reklamácie.
 5. Pokiaľ Sťažovateľ nie je spokojný s výsledkom riešenia reklamácie, môže podať odvolanie proti výsledku reklamácie a to do pätnástich (15) kalendárnych dní od doručenia rozhodnutia na adresu Sťažovateľa. V tomto prípade Spoločnosti začína plynúť tridsať (30) dňová lehota na vybavenie odvolania.
 6. Odvolaním sa zaoberá predstavenstvo Spoločnosti. Predstavenstvo rozhodne o výsledku riešenia reklamácie. O tomto výsledku je Sťažovateľ informovaný doporučeným listom a to do tridsiatich (30) kalendárnych dní od prijatia odvolania na riešenie reklamácie Spoločnosťou.
 7. V prípade, ak stanovisko spoločnosti k predmetnej reklamacii plne neuspokojuje požiadavky Sťažovateľa, má tento možnosť obrátiť sa na príslušný orgán dohľadu, ktorým je Národná banka Slovenska.

VII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Táto interná smernica nadobúda účinnosť dňom schválenia štatutárnym orgánom spoločnosti.

V Bratislave

AXIL SLOVAKIA, s. r. o.
Juraj Širochman, konateľ