

## Reklamačný poriadok – Brokeria, a.s.

Postup pre uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady

### 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. **Brokeria, a.s.**, so sídlom Einsteinova 11/3677, 851 01 Bratislava, IČO: 50 248 715, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 6353/B, DIČ: 2120254213, IČ DPH: SK2120254213, kontaktné údaje: tel.: 0800 888 111, E-mail: [info@brokeria.sk](mailto:info@brokeria.sk), [www.brokeria.sk](http://www.brokeria.sk) (ďalej aj ako „**Brokeria**“) v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákonom č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, vydáva tento Reklamačný poriadok - Brokeria, a.s. (ďalej len „**reklamačný poriadok**“).
- 1.2. Tento reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti Brokerie a klientov, potenciálnych klientov a ich zástupcov (ďalej aj ako „**klient**“) v rámci reklamačného konania. Reklamačný poriadok je k dispozícii vo všetkých prevádzkových priestoroch Brokerie prístupných verejnosti a na webovom sídle Brokerie [www.brokeria.sk](http://www.brokeria.sk).
- 1.3. Reklamáciou sa podľa tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie nároku klienta v lehotách určených týmto reklamačným poriadkom na preverenie správnosti a kvality služieb poskytnutých Brokeriou alebo podriadeným finančným agentom resp. spolupracovníkom, s ktorým spolupracuje Brokeria na zmluvnom základe (t.j. uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby) a pri ostatných podnetoch klienta v rozsahu a spôsobom podľa príslušných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.
- 1.4. Za reklamáciu sa nepovažuje:
  - a) anonymný podnet,
  - b) žiadosť o preverenie nedostatkov, ktoré klient spôsobil svojím konaním v rozpore s dobrými mravmi, zjavne bez úmyslu využiť službu Brokerie, voči ktorej žiadosť smeruje,
  - c) podnet klienta na úpravu/zlepšenie služieb Brokerie,
  - d) pripomienky klienta k podmienkam služieb poskytovaných Brokeriou,
  - e) žiadosť informačného charakteru, ktorej predmetom nie je žiadosť klienta o preverenie správnosti a kvality konkrétnej, individuálne poskytnutej služby klientovi Brokeriou,
  - f) sťažnosť klienta, pokiaľ sa zisťovaním Brokerie preukáže zjavná nepravdivosť uvedených skutočností a táto spôsobuje zánik práva klienta dožadovať sa nápravy a/alebo iného protiplnenia zo strany Brokerie. V takomto prípade Brokeria vykonáva zisťovanie oprávnenosti nároku klienta a prislúchajúce úkony rovnako ako pri riadnej reklamacii, avšak všetky poplatky a iné náklady Brokerie účelne vynaložené na zisťovanie dodatočných informácií pre klienta nad rámec štandardnej informačnej povinnosti Brokerie platí klient.

### 2. Postup pri podaní reklamácie

- 2.1. Klient môže uplatniť reklamáciu písomne, a to:
  - a) poštou na adresu: Einsteinova 11/3677, 851 01 Bratislava,
  - b) e-mailom na adresu [info@brokeria.sk](mailto:info@brokeria.sk),
  - c) osobne počas prevádzkovej doby v sídle Brokerie, alebo ktorejkoľvek jej pobočky,
  - d) prostredníctvom podriadeného finančného agenta resp. spolupracovníka s ktorým spolupracuje Brokeria na zmluvnom základe,
  - e) prostredníctvom zmluvného partnera spoločnosti, ktorého služby alebo produkty boli klientovi sprostredkované.
- 2.2. Reklamácia musí obsahovať presnú špecifikáciu služby, ktorej sa sťažnosť týka, informáciu voči komu sťažnosť smeruje, popis dôvodov sťažnosti, identifikačné údaje klienta, ktorý reklamáciu podáva spolu s jeho podpisom. Klient musí priložiť k reklamacii všetky doklady o poskytnutí služby preukazujúce skutočnosti ním tvrdené, resp. iné doklady preukazujúce jeho tvrdenia (napr. kópia zmluvnej dokumentácie, záznam, objednávka a pod.), pričom platí, že lehoty rozhodné pre vybavenie reklamácie začínajú plynúť až odo dňa, kedy boli Brokerii preukázané všetky skutočnosti, ktoré klient v reklamacii uvádza, a ktorých preukázanie zo strany klienta je nevyhnutné pre riadne vedenie reklamačného konania. Brokeria môže vyzvať klienta telefonicky alebo písomne na spresnenie reklamovaného nároku alebo na

doplnenie požadovaných dokladov. Ak klient reklamovaný nárok nespresní alebo nedoloží Brokeriou požadované doklady, Brokeria bude jeho reklamáciu považovať za neoprávnenú, resp. bude vychádzať iba z dostupných podkladov.

- 2.3. Riadne uplatnenie reklamácie klientom nezbavuje klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči Brokerii 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 Brokerii bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia skutočností rozhodných pre uplatnenie reklamácie, klient môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia dvojročnej lehoty od poskytnutia služby.

### **3. Postup Brokerie v reklamačnom konaní**

- 3.1. Brokeria musí riadne uplatnenú reklamáciu prijať a spravodlivo rozhodnúť o jej oprávnenosti bez zbytočného odkladu. Brokeria poskytne klientovi písomné potvrdenie o prijatí reklamácie (potvrdenie o vytknutí vady) bezodkladne po vytknutí vady klientom a to osobne alebo prostredníctvom poštového podniku alebo elektronickou poštou, v závislosti od spôsobu podania reklamácie. Brokeria v písomnom potvrdení o prijatí reklamácie (potvrdenie o vytknutí vady) uvedie lehotu nie dlhšiu ako 30 dní, v ktorej vykoná preverenie a odborné posúdenie reklamácie.
- 3.2. Brokeria nemusí odpovedať klientovi alebo viesť reklamačné konanie na opakovaný podnet klienta, pokiaľ je jeho opakované podanie zjavne neopodstatnené. Tým nie je dotknuté právo klienta, podať Brokerii žiadosť o nápravu v zmysle bodu 4.4. tohto reklamačného poriadku.
- 3.3. Brokeria vykoná preverenie a odborné posúdenie reklamácie. Následne Brokeria rozhodne o oprávnenosti reklamácie a informuje klienta o vybavení reklamácie písomne najneskôr v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie klientom a splnenia povinností uvedených v bode 2.2. tohto reklamačného poriadku. V písomnom vyjadrení Brokeria informuje o oprávnenosti, resp. neoprávnenosti reklamácie (odmietnutie zodpovednosti za vady).
- 3.4. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša Brokeria. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie, vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša klient. Klient má právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady a s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady za ktoré zodpovedá Brokeria.

### **4. Zjednanie nápravy pri oprávnenej reklamacii**

- 4.1. Brokeria reklamáciu vybaví v lehote, ktorú určí v písomnom potvrdení o prijatí reklamácie (potvrdenie o vytknutí vady); vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Brokeria vadu odstráni v primeranej lehote, teda v najkratšom čase, ktorý je potrebný na posúdenie vady a jej odstránenie s prihliadnutím na povahu služby a povahu a závažnosť vady.
- 4.2. Pri zodpovednosti za škodu alebo bezdôvodné obohatenie a pri úrokoch z omeškania sa Brokeria riadi právom Slovenskej republiky.
- 4.3. Ak Brokeria odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi klientovi. Ak klient znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť Brokerie za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a Brokeria nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa lehoty podľa čl. 2 ods. 2.3. tohto Reklamačného poriadku nevzťahujú. Klient má právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady a s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady za ktoré zodpovedá Brokeria.
- 4.4. V prípade, ak klient nie je spokojný so spôsobom, akým Brokeria vybavila jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že Brokeria porušila jeho práva, môže Brokerii podať žiadosť o nápravu.

### **5. Alternatívne riešenie sporov**

- 5.1. 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. Klient má právo výberu oprávnenej právnickej osoby, prostredníctvom ktorej chce alternatívne riešiť spor s Brokeriou. 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; vzor formulára návrhu na začatie konania je dostupný na webovom sídle ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

- 5.2. V prípade, že klient nesúhlasí s rozhodnutím Brokerie o vybavení jeho reklamácie a trvá na svojich nárokoch voči Brokerii, 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.

## **6. Sťažnosť na postup pri vykonávaní finančného sprostredkovania**

- 6.1. Sťažnosť je vyjadrenie nespokojnosti vo vzťahu k vykonávaniu finančného sprostredkovania Brokeriou. Brokeria poskytne klientovi vyjadrenie k podanej sťažnosti do 30 dní odo dňa jej doručenia; v odôvodnených prípadoch môže Brokeria lehotu na vyjadrenie k sťažnosti predĺžiť na 60 dní, pričom v takomto prípade písomne informuje klienta o dôvodoch predĺženia lehoty na vybavenie jeho sťažnosti. Písomnú sťažnosť je možné zaslať aj 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. Pokiaľ tento bod nestanovuje inak, ustanovenia tohto reklamačného poriadku sa na podávanie a vybavovanie sťažností na postup pri vykonávaní finančného sprostredkovania použijú primerane.
- 6.2. V prípade, ak sa výsledok riešenia sťažnosti doručuje písomne v listinnej podobe a klient ho neprevezme, považuje sa za doručení v deň, kedy klient odmietol alebo zabránil prevzatiu výsledku riešenia sťažnosti, alebo márnym uplynutím lehoty na prevzatie zásielky alebo v deň, kedy prepravca zásielky zistil, že je nedoručiteľná na adresu uvedenú v sťažnosti.

## **7. Záverečné ustanovenia**

- 7.1. Brokeria je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov tento reklamačný poriadok zmeniť alebo úplne nahradiť. Zmenu Brokeria zverejní vo svojich prevádzkových priestoroch prístupných verejnosti a na webovom sídle [www.brokeria.sk](http://www.brokeria.sk) s určením platnosti a účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.
- 7.2. Toto znenie reklamačného poriadku nadobúda účinnosť dňa 1.7.2024.