

# REKLAMÁCIE

obchodné spoločnosti

Fabrika ads s.r.o.

so sídlom Pod Krejcárkem 975/2, Praha 3, Česká republika, PSČ 130 00

identifikačné číslo: 04762347

zapísané v obchodnom registri vedenom na Mestskom súde v Prahe, oddiel C, vložka 252681

## 1. Všeobecné informácie

Reklamačný poriadok (ďalej len „poriadok“) bližšie upravuje postupy a procesy súvisiace s podávaním a vybavovaním reklamácií a sťažností voči spoločnosti Fabrika ads s.r.o., (ďalej len „spoločnosť“ alebo „Fabrika ads s.r.o.“).

## 2. Názvoslovie

Reklamáciou (ďalej len „reklamácia“) sa rozumie vyjadrenie nespokojnosti so skupinou pracovníkov, štandardmi, službami alebo produktmi Fabrika ads s.r.o. zo strany akejkoľvek fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“).

Sťažnosťou (ďalej len „sťažnosť“) sa rozumie opakovaná reklamácia podaná rovnakou osobou a týkajúca sa rovnakého vecného problému, ktorý už bol predmetom skoršieho reklamačného konania.

Za reklamáciu, sťažnosť sa nepovažuje žiadosť o výplatu poistného plnenia, žiadosť o poskytnutie informácií alebo vysvetlenie v súvislosti so zmluvou. Za reklamáciu, sťažnosť sa nepovažuje ani nesúhlas klienta s aktuálne platnou legislatívou.

### 1. Spôsob podania reklamácií a sťažností

Reklamáciu, sťažnosť je možné podať:

a) písomne (využitím poštových služieb) na korešpondenčnú adresu spoločnosti: Fabrika ads s.r.o., Pod Krejcárkem 975/2, Praha 3, PSČ 130 00.

b) osobne v sídle spoločnosti Pod Krejcárkem 975/2, Praha 3, PSČ 130 00.

c) elektronickou poštou (e-mail) na adresu: info@yespoistenie.sk

d) telefonicky na linke Zákazníckeho servisu: +421 222 200 699

V prípade, že sa reklamácia, sťažnosť podáva v mene inej osoby, je potrebné predložiť originál plnomocenstva (prípadne iný doklad, ktorý oprávňuje túto osobu na podanie reklamácie, sťažnosti).

#### 1.1. Podanie reklamácie, sťažnosti písomne, tj s využitím poštových služieb

Písomná reklamácia, sťažnosť sa zasiela na korešpondenčnú adresu spoločnosti Fabrika ads s.r.o.

#### 1.2. Podanie reklamácie alebo sťažnosti elektronickou poštou

Sťažovateľ má možnosť podať reklamáciu, sťažnosť aj elektronickou poštou na e-mail:

info@yespoistenie.sk

Reklamácia, sťažnosť podaná prostredníctvom elektronickej pošty, sa bude ďalej vybavovať rovnakým spôsobom ako reklamácia, sťažnosť podaná písomne s využitím poštových služieb.

#### 1.3. Podanie reklamácie telefonicky

Telefonicky je možné podať iba reklamáciu, nie sťažnosť.

- a) Telefonické podanie reklamácie je možné prostredníctvom linky Zákazníckeho servisu +421 222 200 699

Poverený pracovník vyplní so sťažovateľom všetky potrebné náležitosti. Telefonicky nemožno reklamáciu riešiť, iba ju podať. Reklamácia podaná telefonicky, sa bude ďalej vybavovať rovnakým spôsobom ako reklamácia podaná písomne s využitím poštových služieb.

### 2. Základné náležitosti podania reklamácie alebo sťažnosti uvedenými spôsobmi

Každá reklamácia, sťažnosť musí obsahovať:

- Identifikáciu sťažovateľa:  
u fyzickej osoby meno a priezvisko a dátum narodenia prípadne rodné číslo  
u právnickej osoby obchodnú firmu, sídlo a IČO
- Kontakt na sťažovateľa (e-mailová adresa, telefónne číslo alebo kontaktná adresa),
- Predmet reklamácie, sťažnosti - sťažovateľ vo svojej reklamacii, sťažnosti špecifikuje službu či stav, ktoré sa reklamácia, sťažnosť týka, popíše dôvody reklamácie, sťažnosti a predloží doklady a podklady zdôvodňujúce reklamáciu, sťažnosť.
- V prípade reklamácie, sťažnosti, ktorá sa týka konkrétnej zmluvy (v odpovedi na podanie budú poskytované konkrétne informácie zo zmluvy), je potrebné, aby reklamácia, sťažnosť obsahovala aj Číslo zmluvy (poistné udalosti), ktoré sa reklamácia, sťažnosť týka,
  
- Verifikáciu sťažovateľa:  
v prípade písomnej reklamácie, sťažnosti je potrebný vlastnoručný podpis sťažovateľa  
v prípade elektronického podania (e-mailová forma) reklamácie, sťažnosti je potrebné, aby bola reklamácia, sťažnosť doručená z klientom verifikovanej e-mailovej adresy,  
v prípade telefonického podania je potrebná verifikácia v súlade s nastavenými postupmi a procesmi.
- Dokumenty a podklady zdôvodňujúce reklamáciu, sťažnosť (ak sú k dispozícii a relevantné).  
Vyššie uvedené náležitosti musia byť obsahom sťažovateľovi reklamácie alebo sťažnosti alebo ich sťažovateľ musí oznámiť príslušnej osobe, ktorá s ním reklamáciu alebo sťažnosť spisuje.  
Pri neúplných informáciách a podkladoch, ktoré sú potrebné pre korektné a správne posúdenie reklamácie, sťažnosti je spoločnosť oprávnená od sťažovateľa vyžiadať ich doplnenie. V prípade, že nebudú zo strany sťažovateľa požadované informácie a dokumenty doručené, bude reklamácia, sťažnosť 25. deň po doručení spoločnosti považovaná za uzavretú. V prípade doplnenia požadovaných informácií a dokumentov po tomto termíne, bude zaevidovaná situácia ako nová reklamácia.

### 3. Lehoty na vybavenie reklamácií a sťažností

Reklamácia, sťažnosť bude vybavená do 30 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia spoločnosti, alebo odo dňa, kedy boli spoločnosti doručené všetky doplňujúce podklady potrebné na vybavenie reklamácie.

Spoločnosť si vyhradzuje právo predĺženia času na vybavenie reklamácie, sťažnosti z dôvodov na strane sťažovateľa, a z iných objektívnych dôvodov, ktoré nie je možné ovplyvniť.

V prípade, že vybavenie reklamácie, sťažnosti nie je možné v lehote uvedenej v tomto poriadku, informuje spoločnosť o tejto skutočnosti sťažovateľa pred uplynutím tejto lehoty spoločne s odôvodnením tohto predĺženia a oznámením predpokladanej lehoty na vybavenie.

O vybavení reklamácie, sťažnosti Spoločnosť informuje sťažovateľa písomne, e-mailom, prípadne iným spôsobom podľa dohody so sťažovateľom.

### 4. Možnosti ďalšieho preskúmania

V prípade, že sťažovateľ nie je spokojný s vybavením reklamácie, má možnosť podať sťažnosť. Pre podanie sťažnosti platia rovnaké pravidlá, ako pre reklamáciu.

Po vyčerpaní všetkých dostupných možností pri riešení ich podnetov sa sťažovatelia môžu obrátiť na Ombudsmana Fabrika ads s.r.o., alebo emailové adresy [info@yespoistenie.sk](mailto:info@yespoistenie.sk)

So sťažnosťou alebo reklamáciou je možné sa obrátiť aj na Českú národnú banku so sídlom Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, ako dohľadový orgán spoločnosti.

V prípade sporov v pôsobnosti zákona č. 229/2002 Zb. o finančnom arbitrovi, v platnom znení, je možné sa obrátiť s návrhom na mimosúdne riešenie sporov k finančnému arbitrovi Slovenskej republiky. Návrh na začatie konania možno podať písomne poštou, v elektronickej podobe (e-

mailom opatreným zaručeným podpisom alebo prostredníctvom dátovej schránky), osobne, resp. ústne do protokolu v sile Kancelárie finančného arbitra. Právo sťažovateľa uplatniť svoje nároky na príslušnom súde tým nie je dotknuté.

5. Záverečné ustanovenia

Reklamačný poriadok je zverejnený na webových stránkach spoločnosti [www.yespoistenie.sk](http://www.yespoistenie.sk), taktiež je k dispozícii na klientských centrách Fabrika ads s.r.o.

Tento dokument nadobúda účinnosť 1. 1. 2023.