

I. Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“) upravuje spôsob uplatňovania a vybavovania sťažností (potenciálnych) klientov týkajúcich sa služieb, ktoré poskytuje spoločnosť Rentsafe SK s. r. o., so sídlom Osadná 2, 831 03 Bratislava, Slovenská republika, IČ: 358 59 032, zapísaná v Obchodnom registri Okresným súdom Bratislava I, oddiel Sro, vložka číslo 28951/B (ďalej len „**Spoločnosť**“). Služby zahŕňajú predovšetkým poskytovanie finančného sprostredkovania (ďalej spoločne len „**Služby**“).
2. Sťažnosťou sa rozumie podanie, ktorým klient uplatňuje zodpovednosti za vady Služby, ako aj iné podanie, v ktorom je nespokojnosť klienta s postupom Spoločnosti, napríklad s vystupovaním konkrétneho zamestnanca/spolupracovníka Spoločnosti, nedostatky (napríklad porušenia právnych predpisov) vyskytujúce sa pri poskytovaní Služieb, ktoré nemožno považovať za vady konkrétnej poskytnutej Služby a pod.
3. Podanie a vybavenie sťažnosti nepodlieha poplatkovej povinnosti – je poskytované zdarma. Náklady spojené s vybavením sťažnosti znáša Spoločnosť. Náklady, ktoré vzniknú v súvislosti s uplatnením sťažnosti, znáša osoba, ktorá sťažnosť podá.
4. Uplatnenie sťažnosti nemá odkladný účinok na povinnosť uhradiť v lehote splatnosti prípadné platby vyplývajúce z uzavretej zmluvy.

II. Čas a spôsob podania sťažnosti

1. Klient je oprávnený namietat vady Služby, najmä ak Služba nebola Spoločnosťou poskytnutá v dohodnutom rozsahu, cene a/alebo kvalite, alebo ak Služba nebola poskytnutá v súlade s platným právnym poriadkom.
2. Klient je povinný podať sťažnosť bezodkladne po zistení príslušného nedostatku poskytnutej Služby. Ak nebude sťažnosť podaná včas, Spoločnosť nezodpovedá za prípadné neskôr vzniknuté škody, ktorým by bolo možné zabrániť včasným uplatnením vady.
3. Reklamácia alebo sťažnosť **musí mať písomnú** (listinnú, elektronickú) **podobu**:
 - a) listom zaslaným (poštou alebo kuriérom) na aktuálnu korešpondenčnú adresu sídla Spoločnosti:
Čimická 818/86, 182 00, Praha 8, Česká republika;
 - b) v prípade elektronickej komunikácie musí byť zaslaná prostredníctvom e-mailu na adresu info@boatsafe.sk.
4. Spoločnosť je oprávnená overiť každú sťažnosť podanú e-mailom alebo poštou následným kontaktovaním príslušného klienta telefonicky.

III. Náležitosti sťažnosti

1. Sťažnosť musí byť určitá, zrozumiteľná a musí obsahovať údaje potrebné na jej objektívne posúdenie zo strany Spoločnosti. Preto odporúčame podanie obsahujúce sťažnosť zreteľne ako „sťažnosť“, príp. „reklamácia“, označiť napr. v predmete e-mailu alebo v označení listu.
2. Sťažnosť musí obsahovať údaje, z ktorých vyplýva, kto sťažnosť podáva, akej veci sa týka a čoho sa ňou klient domáha. Každá sťažnosť teda musí obsahovať aspoň nasledovné údaje, inak bude považovaná za neúplnú:
 - a) označenie, že sa jedná o reklamáciu alebo sťažnosť;
 - b) identifikácia klienta uvedením jeho mena, priezviska, adresy trvalého bydliska a dátumu narodenia/rodného čísla (v prípade fyzickej osoby), resp. uvedením názvu alebo obchodného mena a sídla (ak ide o právnickú osobu);
 - c) presné určenie namietaného postupu Spoločnosti alebo reklamovanej Služby uvedením čísla poistenia/služby (ak existuje);
 - d) stručný a výstižný opis dôvodov podávanej sťažnosti;
 - e) špecifikácia, čoho sa klient domáha – t. j. aký spôsob vybavenia sťažnosti navrhuje.
3. V prípade podľa článku II. bodu 2. písm. a) tohto Reklamačného poriadku musí sťažnosť obsahovať aj vlastnoručný podpis Klienta.
4. V prípade podania sťažnosti prostredníctvom e-mailu alebo poštou je klient povinný uviesť aj svoje platné telefónne číslo a e-mailovú adresu.
5. K sťažnosti je nevyhnutné pripojiť všetky dôkazy, na ktoré sa klient odvoláva. Ak v mene klienta podáva sťažnosť iná osoba (s výnimkou zákonného zástupcu), k sťažnosti musí byť pripojené splnomocnenie na zastupovanie klienta.
6. Pri sťažnosti na postup alebo vystupovanie zamestnanca/spolupracovníka Spoločnosti je potrebné osobu, voči ktorej sťažnosť smeruje, aj dostatočným spôsobom identifikovať, inak nebude možné sťažnosť prešetriť pre jej neurčitost.

IV. Postup pri vybavovaní sťažnosti

1. Spoločnosť je povinná vydať klientovi potvrdenie o uplatnení vady Služby.
2. Pokiaľ sťažnosť neobsahuje všetky náležitosti podľa článku III. tohto Reklamačného poriadku, klient bude bez zbytočného odkladu vhodným spôsobom vyzvaný na jej doplnenie a bude mu na to stanovená primeraná lehota, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 kalendárnych dní. Pokiaľ klient v stanovenej lehote svoju sťažnosť potrebným spôsobom nedoplní a z tohto dôvodu nebude možné prípad riadne vyšetriť, Spoločnosť nebude na sťažnosť prihladať a odloží ju bez vyhodnotenia.
3. Spoločnosť je povinná sťažnosť úplne a podrobne prešetriť a vybaviť v čo najkratšom možnom čase. Sťažnosť, v ktorej sa uplatňujú vady poskytnutej Služby, musí byť vybavená najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, pričom za deň uplatnenia sťažnosti sa považuje deň, kedy
 - (i) Spoločnosť obdržala sťažnosť obsahujúcu všetky potrebné údaje a dokumenty podľa článku III. vyššie alebo
 - (ii) Spoločnosť obdržala od klienta riadne doplnenú sťažnosť podľa bodu 2. tohto článku vyššie.

V ostatných prípadoch Spoločnosť vybaví sťažnosť v rovnakej lehote, avšak ak to okolnosti dan