

REKLAMAČNÝ PORIADOK Poist'ovne Slovenskej sporiteľne, a. s. Vienna Insurance Group

1. Základné ustanovenia

- 1.1 Toto je reklamačný poriadok vydaný Poisťovňou Slovenskej sporiteľne, a.s. Vienna Insurance Group, so sídlom Tomášikova 48, 832 68 Bratislava, IČO: 35 851 023, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel Sa, vložka č. 3085/B (ďalej len „**Poisťovňa**“) s účinnosťou od 1.5.2009 (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“)
- 1.2 Tento Reklamačný poriadok upravuje všetky právne vzťahy vznikajúce medzi poistníkom, poisteným a osobou oprávnenou na prijatie poistného plnenia (ďalej len „**Klient**“) a Poisťovňou na základe a v súvislosti s uplatňovaním reklamácií Klientov uvedených v bode 1.3 tohto Reklamačného poriadku voči Poisťovni, ktoré súvisia s kvalitou alebo správnosťou služieb, ktoré Poisťovňa Klientom poskytuje na základe a v súvislosti so zmluvami alebo inými právnymi vzťahmi uzavretými medzi Poisťovňou a Klientom, najmä postupy a lehoty vybavovania týchto reklamácií, spôsob úhrady nákladov spojených s týmito reklamáciami a všetky ostatné súvisiace právne vzťahy.
- 1.3 Reklamáciou sa pre účely tohto Reklamačného poriadku rozumie Klientom uplatnené právo zo zodpovednosti za vady služieb poskytovaných Poisťovňou v lehotách určených týmto Reklamačným poriadkom (ďalej len „**Reklamácia**“).

2. Postupy a lehoty vybavovania Reklamácií

- 2.1 Klient je povinný uplatniť Reklamáciu v obchodnom mieste, prostredníctvom ktorého Poisťovňa poskytla Klientovi službu, ktorá je predmetom Reklamácie, najneskôr do ukončenia pokladničných hodín tohto obchodného miesta alebo zaslaním písomnej Reklamácie na adresu sídla Poisťovne.
- 2.2 Klient je povinný túto Reklamáciu uplatniť voči Poisťovni spôsobom uvedeným v bode 2.4, a to najneskôr do šiestich (6) mesiacov odo dňa, kedy mal Klient možnosť sa o skutočnosti, ktorá je predmetom Reklamácie, dozvedieť, alebo odo dňa, kedy mal možnosť vadu zistiť alebo si vec prezrieť, pokiaľ sa Poisťovňa s Klientom výslovne nedohodli inak.
- 2.3 Pokiaľ Klient v lehote uvedenej v bode 2.2. nevytkne Poisťovni túto zistenú skutočnosť, zanikajú jeho práva zo zodpovednosti za vady.
- 2.4 Klient je povinný uplatniť Reklamáciu písomne s vlastnoručným podpisom a je povinný v Reklamácií určito, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov, ktoré je povinný obstaráť na svoje vlastné náklady. Klient je ďalej v tejto Reklamácií povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči Poisťovni uplatňuje a ktoré nie je oprávnený neskôr meniť bez súhlasu Poisťovne. Poisťovňa Klientovi potvrdí prijatie reklamácie.
- 2.5 Pokiaľ si Klient nesplní povinnosti uvedené v bode 2.4., Poisťovňa nie je povinná sa jeho Reklamáciou zaoberať a skúmať oprávnenosť Klientovej Reklamácie, pokiaľ Klient neodstráni nedostatky svojej Reklamácie. Ak Klient odstráni nedostatky svojej Reklamácie, od tohto momentu začínajú plynúť lehoty uvedené v bode 2.7.
- 2.6 Klient je povinný Poisťovni poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti, pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, Poisťovňa nie je povinná vykonať ďalšie preverenie Reklamácie a nie je povinná ďalej skúmať oprávnenosť Klientovej Reklamácie.
- 2.7 Pokiaľ nie je možné ihneď, resp. v zložitejšom prípade do troch pracovných dní po uplatnení Reklamácie Klientom rozhodnúť o oprávnenosti Reklamácie, Poisťovňa je oprávnená v rámci svojej právomoci vykonať ďalšie preverenie Reklamácie a odborne posúdiť reklamovanú chybu, pričom celkové vybavenie Reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní. Čas potrebný na odborné posúdenie reklamovanej chyby sa nezapočítava do lehoty potrebnej na rozhodnutie o oprávnenosti Reklamácie uvedenej v úvodnej vete tohto bodu.
- 2.8 O prevzatí Reklamácie Poisťovňou, o jej obsahu a o spôsobe vybavenia Reklamácie vydá Poisťovňa Klientovi písomné potvrdenie v lehotách uvedených v bode 2.7, toto písomné potvrdenie vydá Poisťovňa Klientovi aj vtedy, ak nevyhovie Reklamácií v celom rozsahu už pri uplatnení tejto Reklamácie Klientom.

3. Záverečné ustanovenia

- 3.1 Ostatné právne vzťahy medzi Poisťovňou a Klientom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv uzavretými medzi Poisťovňou a Klientom, príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR, a to v tomto poradí.
- 3.2 Poisťovňa je oprávnená z dôvodu zmien v obchodnej politike Poisťovne alebo zmien právnych predpisov alebo na základe vývoja na poistnom trhu alebo vývoja právneho alebo podnikateľského prostredia alebo v záujme bezpečného fungovania informačného systému alebo minimalizácie rizika tento Reklamačný poriadok kedykoľvek meniť alebo dopĺňať. Poisťovňa určí zverejnením v obchodných miestach uvedených v bode 2.1 a na svojej internetovej stránke aktuálne znenie Reklamačného poriadku.