

## A. Všeobecné ustanovenia

1. V zmysle ustanovenia § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa Fintech Investments s.r.o., Jasná 4175/9A 903 01 Senec, IČO: 53628080 (ďalej len ako „**Fintech**“) vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorým sa spotrebiteľia informujú o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady služieb (ďalej len "**reklamácia**") vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
2. Uzavretím zmluvy medzi Fintech a spotrebiteľom pristupuje spotrebiteľ zároveň k podmienkam uvedeným v tomto Reklamačnom poriadku.
3. Ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku nie sú dotknuté práva spotrebiteľa garantované kogentnými ustanoveniami príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky, najmä ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa, Občianskeho zákonníka a iných.
4. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na poskytovanie služieb zo strany Fintech pre odberateľov, ktorí spĺňajú definíciu spotrebiteľa.
5. Tento reklamačný poriadok nahrádza vyhlásenie Fintech v zmysle ustanovenia § 620 ods. 3 Občianskeho zákonníka, ktorým Fintech určuje podmienky a rozsah záruky.

## B. Zodpovednosť za vady

1. Fintech zodpovedá za vady, ktoré má dodaná služba (ďalej na účely Reklamačného poriadku len ako „**Predmet záruky**“) pri prevzatí spotrebiteľom (§ 619 Obč. zákonníka).
2. Lehota na uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady pri prevzatí Predmetu záruky (záručná doba) je 10 (desať) dní odo dňa dodania služby.

## C. Vybavenie reklamácie a ukončenie reklamačného konania

Fintech vybaví reklamáciu jedným z nasledovných spôsobov:

- a) Opätovným dodaním Predmetu záruky,
- b) vrátením ceny služieb,
- c) poskytnutím primeranej zľavy z ceny služieb,
- d) odôvodneným zamietnutím reklamácie.

## D. Uplatnenie zodpovednosti za vady (reklamácia) - miesto, lehoty a spôsob

1. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u spoločnosti Fintech.
2. Adresy a telefónne čísla sú dostupné na [www.unikdoslobody.sk](http://www.unikdoslobody.sk)
3. K reklamácie je potrebné doložiť doklad o zaplatení ceny služieb. Osoba, ktorá uplatňuje nároky z väd, vyplní reklamačný protokol, v ktorom presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje. V reklamačnom protokole uvedie osoba uplatňujúca reklamáciu spôsob ako si želá byť vyrozumená o vybavení (ukončení) reklamácie (kontaktnú poštovú adresu, e-mail, telefónne číslo). Fintech nenesie zodpovednosť za to, že sa spôsobom vyrozumenia uvedeným osobou uplatňujúcou nárok na reklamáciu dané vyrozumenie osoba neprevzala.
4. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť a ak si vybavenie reklamácie nevyžaduje osobitné odborné znalosti a šetrenie alebo vyžiadanie odborného posúdenia, má osoba uplatňujúca reklamáciu právo, aby o spôsobe jej vybavenia rozhodla osoba oprávnená na jej vybavenie bez zbytočného odkladu, v zložitých prípadoch do piatich pracovných dní. V odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má osoba uplatňujúca reklamáciu právo od zmluvy odstúpiť.
5. Fintech je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie a doručiť ho osobe, ktorá reklamáciu uplatnila. Týmto písomným dokladom je reklamačný protokol s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie, list obsahujúci písomné

vyrozumie o vybavení reklamácie, elektronická pošta alebo SMS správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie.

6. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Fintech je povinný vadu bez zbytočného odkladu najneskôr však v lehote 30 dní odo dňa prevzatia reklamácie odstrániť.
7. Fintech môže namiesto odstránenia vady poskytnúť novú službu.
8. Ak Fintech nerozhodne o reklamáci v stanovenej lehote 30 dní, je povinný umožniť spotrebiteľovi odstúpiť od zmluvy alebo mu umožniť náhradné poskytnutie služieb v závislosti od rozhodnutia spotrebiteľa.
9. Ak má spotrebiteľ právo na náhradné poskytnutie služieb alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na spotrebiteľovi, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť bez súhlasu Fintech. Pri vrátení ceny bude vystavený spotrebiteľovi dobropis a zaplatená cena bude uhradená na účet spotrebiteľa do 14 dní.