

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Slovenskej sporiteľne, a. s.

(úplné znenie)

vydaný Slovenskou sporiteľňou, a.s., Tomášikova 48, 832 37 Bratislava, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sa, vložka č. 601/B, IČO: 00151653 s účinnosťou od 01. 01. 2003 v znení Dodatku č. 1 účinného od 01. 09. 2004, Dodatku č. 2 účinného od 20. 07. 2007, Dodatku č. 3 účinného od 15. 03. 2009, Dodatku č. 4 účinného od 01.02.2010 a Dodatku č. 5 účinného od 1.2.2014.

Tento Reklamačný poriadok je súčasťou Všeobecných obchodných podmienok vydaných Bankou s účinnosťou od 01. 08. 2002 (ďalej len "VOP").

I. Spôsob podania Reklamácie

Klient podáva Reklamáciu a Banka Reklamáciu prijíma:

- a. ústne v ktoromkoľvek Obchodnom mieste Banky,
- b. písomne s pripojeným vlastnoručným podpisom doručením Banke,
- c. elektronicky prostredníctvom Elektronickej služby alebo e-mailovej správy na adresu Banky,
- d. prostredníctvom služby SporoTel.

II. Lehoty pre podanie Reklamácie

Klient podáva Reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej zistení, najneskôr však do 6 mesiacov odo dňa kedy mal možnosť:

- a. dozvedieť sa o skutočnosti, ktorá je predmetom Reklamácie, alebo
- b. vadu zistiť, alebo
- c. si vec prezrieť.

Ak ide o Reklamáciu Klienta, ktorý je spotrebiteľom v zmysle zákona o platobných službách, týkajúcu sa neautorizovanej alebo chybné vykonanej platobnej operácie, tak najneskôr do 13 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z Účtu alebo ich pripísania na Účet.

III. Náležitosti Reklamácie

V Reklamácií je nutné určiť, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti a tvrdenia vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením dokladov, uviesť práva, ktoré týmto spôsobom voči Banke uplatňuje.

Pokiaľ Reklamácia nespĺňa požadované náležitosti, Banka nie je povinná sa touto Reklamáciou zaoberať. Ak Klient odstráni nedostatky svojej Reklamácie, od tohto momentu začínajú plynúť nové lehoty.

Banka potvrdí Klientovi prevzatie jeho Reklamácie. O vybavení Reklamácie vydá Banka Klientovi písomný doklad.

Ak to bude nevyhnutné, Banka požiada Klienta o poskytnutie súčinnosti potrebnej na objasnenie reklamovanej skutočnosti, pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, Banka nebude skúmať oprávnenosť Klientovej Reklamácie.

IV. Postupy a lehoty vybavovania Reklamácií

Banka vykoná preverenie Reklamácie a rozhodne o oprávnenosti Reklamácie v lehotách:

- a. ihneď, v zložitejšom prípade do troch Obchodných dní po uplatnení Reklamácie Klientom, pričom celkové vybavenie Reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, ak nie je v písm. b) alebo c) tohto bodu uvedené inak;
- b. o oprávnenosti Reklamácie vzťahujúcej sa na poskytovanie platobných služieb v zmysle zákona o platobných službách, Banka rozhodne bez zbytočného odkladu, ak nie je v písm. c) tohto bodu uvedené inak;
- c. o oprávnenosti Reklamácie vzťahujúcej sa na poskytovanie platobných služieb v inej mene ako zákonnej mene zmluvného štátu Európskeho hospodárskeho priestoru v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru alebo v akejkolvek mene mimo Európskeho hospodárskeho priestoru, Banka rozhodne bez zbytočného odkladu, pričom celkové vybavenie Reklamácie v zmysle tohto písm. nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako 6 mesiacov.

V. Chybné zúčtovanie

Pokiaľ je predmetom Reklamácie chyba v zúčtovaní Domácej úhrady, Klient oznámi Banke túto chybu a uplatní si nárok na jej odstránenie.

Ak chybné zúčtovanie spôsobila Banka, Banka odstráni chyby v zúčtovaní vykonaním opravného zúčtovania na Účet alebo z Účtu Klienta alebo dá pokyn na vykonanie opravného zúčtovania iným vykonávacím inštitúciám a sprostredkujúcim inštitúciám, ktoré sa zúčastnili na prevode ovplyvnenom chybným zúčtovaním.

Ak chybné zúčtovanie spôsobila iná banka, Banka túto banku požiada o vykonanie opravného zúčtovania, pričom Banka nezodpovedá za vykonanie tohto opravného zúčtovania inou bankou, za jeho správnosť alebo včasnosť.

VI. Náklady spojené s vybavovaním Reklamácií

Banka uhrádza náklady spojené s:

- a. oprávnenou Reklamáciou,
- b. Reklamáciou platobných služieb v domácej mene alebo inej mene zmluvného štátu Európskeho hospodárskeho priestoru poskytovaných v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru bez ohľadu na jej oprávnenosť.

Klient uhrádza náklady spojené s:

- a. neoprávnenou Reklamáciou Cezhraničného prevodu.

Výška nákladov je uvedená v Sadzobníku alebo ju Banka písomne oznámi Klientovi.

VII. Záverečné ustanovenie

Banka zverejňuje Reklamačný poriadok na Obchodnom mieste Banky, na webovej stránke Banky.