



PRAVIDLÁ PRE VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ

Spoločnosť FUMBI NETWORK j. s. a., so sídlom Suché mýto 6, 811 03 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, IČO: 52 005 895, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sja, vložka č.: 57/B (ďalej len „**Spoločnosť**“) vydáva tento vnútorný predpis, ktorý upravuje postupy podania sťažností a podnetov zo strany Používateľa alebo potenciálneho Používateľa a postup pri ich riešení.

1. SŤAŽNOSŤ

1.1 Za sťažnosť, reklamáciu alebo podnet (ďalej len „**Sťažnosť**“ alebo „**Reklamácia**“) sa považuje písomné podanie Používateľa alebo potenciálneho Používateľa, v ktorom Používateľ alebo potenciálny Používateľ vyjadruje svoj nesúhlas so spôsobom vykonávania a výsledkom poskytnutia konkrétnej služby poskytovanej Spoločnosťou alebo osobou spolupracujúcou so Spoločnosťou.

1.2 Sťažnosť je oprávnený podať ktorýkoľvek Používateľ služieb poskytovaných Spoločnosťou alebo ktorýkoľvek potenciálny Používateľ takýchto služieb (ďalej len „**Sťažovateľ**“).

2. PODANIE SŤAŽNOSTI

2.1 Sťažovateľ je oprávnený podať Sťažnosť nasledujúcimi spôsobmi:

- a) listinne na adresu sídla Spoločnosti,
- b) prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu support.sk@fumbi.network, alebo
- c) prostredníctvom kontaktného formulára v profile Sťažovateľa zvolením možnosti Reklamácie a pripomienky.

Spoločnosť na Sťažnosti podané iným spôsobom ako vo vyššie uvedených bodoch a) – c) tohto bodu neprihliada.

2.2 Povinnými náležitosťami Sťažnosti podanej spôsobom podľa bodu 2.1 písm. a) alebo b) týchto Pravidiel pre vybavovanie sťažností sú:

- a) zreteľné označenie „Sťažnosť“, alebo „Reklamácia“,
- b) identifikačné údaje Sťažovateľa v rozsahu meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu, prípadne e-mailová adresa v prípade Sťažovateľa fyzickej osoby; v prípade, ak je Sťažovateľom právnická osoba, identifikačné údaje v rozsahu obchodné meno, adresa sídla, identifikačné číslo právnickej osoby, údaj o zápise v príslušnom registri, e-mailová adresa a identifikačné údaje kontaktnej osoby,
- c) predmet Sťažnosti s uvedeným skutočnosť, ktoré sú dôvodom pre podanie Sťažnosti a uvedenie navrhovaného spôsobu nápravy,
- d) dokumenty alebo informácie preukazujúce dôvodnosť Sťažnosti.

2.3 Povinnými náležitosťami Sťažnosti podanej spôsobom podľa bodu 2.1 písm. c) týchto Pravidiel pre vybavovanie sťažností sú:

- a) zreteľné označenie „Sťažnosť“, alebo „Reklamácia“,
- b) predmet Sťažnosti s uvedeným skutočnosť, ktoré sú dôvodom pre podanie Sťažnosti a uvedenie navrhovaného spôsobu nápravy,
- c) dokumenty alebo informácie preukazujúce dôvodnosť Sťažnosti.

3. PRIJATIE A VYBAVENIE SŤAŽNOSTI

3.1 Po doručení Sťažnosti Spoločnosť zabezpečí jej pridelenie určenému pracovníkovi (ďalej len „**Poverený pracovník**“), ktorý zaznamená doručenie Sťažnosti, posúdi a vyhodnotí, či predmetná Sťažnosť má náležitosti uvedené v čl. 2 tohto vnútorného predpisu. V prípade, ak Sťažnosť neobsahuje predpísané povinné náležitosti, Poverený pracovník vyzve Sťažovateľa na doplnenie Sťažnosti, prípadne na odstránenie nedostatkov pôvodnej Sťažnosti.

3.2 V prípade, ak doručená Sťažnosť spĺňa požiadavky v zmysle čl. 2 tohto vnútorného predpisu, Poverený pracovník posúdi a vyhodnotí dôvodnosť Sťažnosti a zabezpečí jej riešenie.

3.3 Spoločnosť je povinná vybaviť Sťažnosť a prijať opatrenia na vybavenie Sťažnosti do 30 dní odo dňa jej doručenia a v tejto lehote je povinná písomne upovedomiť Sťažovateľa o spôsobe vybavenia Sťažnosti. V odôvodnených prípadoch je Spoločnosť oprávnená predĺžiť lehotu podľa predchádzajúcej vety najviac na 45 dní odo dňa doručenia Sťažnosti, pričom Spoločnosť je povinná oznámiť Sťažovateľovi dôvody predĺženia lehoty, a to do 30 dní odo dňa doručenia Sťažnosti.

3.4 Spoločnosť si v tejto súvislosti vyhradzuje právo určiť poradie riešenia Sťažností.

4. VEDENIE EVIDENCIE SŤAŽNOSTÍ

4.1 Spoločnosť sa zaväzuje zabezpečiť vedenie evidencie Sťažností v nasledujúcom rozsahu:

- a) identifikačné údaje Sťažovateľa v rozsahu ako sú uvedené v Sťažnosti (v prípade, ak je Sťažovateľom Používateľ registrovaný na Platforme FUMBI, namiesto identifikačných údajov sa v evidencii uvádza iba FUMBI ID Používateľa,
- b) predmet Sťažnosti,
- c) dátum doručenia Sťažnosti,
- d) poradové číslo dokladu o uplatnení Sťažnosti,
- e) identifikácia osôb, na ktoré bola Sťažnosť podaná, ak je uvedené,
- f) vyhodnotenie skutočnosti, či bola Sťažnosť oprávnená,
- g) spôsob vybavenia Sťažnosti,

- h) opatrenia prijaté na vybavenie Sťažnosti,
- i) dátum vybavenia Sťažnosti.

5. PODANIE ODVOLANIA PROTI VÝSLEDKU VYBAVENIA SŤAŽNOSTI

5.1 V prípade, ak Sťažovateľ nie je spokojný s výsledkom vybavenia Sťažnosti, je v lehote 14 dní odo dňa doručenia výsledku o vybavení jeho Sťažnosti oprávnený podať odvolanie proti výsledku vybavenia Sťažnosti. V prípade, ak Sťažovateľ podá odvolanie proti výsledku vybavenia Sťažnosti, Spoločnosť je povinná rozhodnúť o tomto odvolaní v lehote 30 dní odo dňa doručenia predmetného odvolania.

5.2 Odvolanie proti výsledku odvolania Sťažnosti musí okrem náležitostí Sťažnosti podľa tohto vnútorného predpisu obsahovať aj údaje o dátume doručenia výsledku vybavenia Sťažnosti pre účely preukázania dodržania lehoty podľa bodu 5.1 tohto vnútorného predpisu a uviesť skutočnosti odôvodňujúce podanie odvolania.

6. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

6.1 Pojmy s veľkým začiatočným písmenom, ktoré nie sú definované v týchto Pravidlách pre vybavovanie sťažností, majú význam uvedený v Používateľskej zmluve, ktorá je dostupná na internetovej stránke <https://fumbi.network/sk/pouzivatelska-zmluva/>.

6.2 Tieto Pravidlá pre vybavovanie sťažností sú platné a účinné od 27. 1. 2025.