



**B&H Insurance, s.r.o.**  
Mlynské nivy 10, 821 09 Bratislava  
OR OS Bratislava I., odd. Sro, VI.č. 46381/B  
IČO: 36789429

## Reklamačný poriadok

ktorý vydáva spoločnosť B&H Insurance, s.r.o, so sídlom Mlynské nivy 10, 821 09 Bratislava, IČO 36789429, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., v oddieli Sro, vl.č. 46381/B (ďalej len „spoločnosť“)

### Podanie sťažnosti

1. Sťažnosť môže klient alebo potenciálny klient podať niekoľkými spôsobmi a to:
  - a) písomne prostredníctvom pošty alebo kuriérskej služby na adresu sídla spoločnosti Mlynské nivy 10, 821 09 Bratislava
  - b) osobne na adrese kancelárie spoločnosti Mlynské nivy 10, 821 09 Bratislava,
  - c) prostredníctvom spolupracovníka spoločnosti alebo zmluvného partnera spoločnosti,
  - d) prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu spoločnosti [bhic@bhic.sk](mailto:bhic@bhic.sk)
2. Sťažnosť musí v prípade fyzickej osoby obsahovať meno a priezvisko klienta alebo potenciálneho klienta a platnú adresu, na ktorú bude zaslaný výsledok prešetrenia sťažnosti; v prípade právnickej osoby musí sťažnosť obsahovať obchodné meno spoločnosti, adresu jej sídla a údaje na kontaktnú osobu. Vo svojej sťažnosti klient alebo potenciálny klient špecifikuje službu, ktorej sa sťažnosť týka, popíše dôvody sťažnosti a predloží doklady zdôvodňujúce sťažnosť. Pri neúplných informáciách a dokladoch potrebných pre správne posúdenie sťažnosti a jej úspešné vyriešenie je možné od klienta alebo potenciálneho klienta vyžiadať ich doplnenie. Sťažnosť sa bude ďalej posudzovať, aj keď osoba uplatňujúca reklamáciu bude mať doklady iba čiastočné alebo žiadne, napr. ak došlo k ich strate. V takomto prípade sa bude vychádzať z dokladov archivovaných v spoločnosti.
3. O sťažnosti podanej ústne sa spíše zápisnica v dvoch vyhotoveniach. Zápisnicu za spoločnosť spisuje s klientom alebo potenciálnym klientom zamestnanec spoločnosti alebo spolupracovník spoločnosti a na pobočke spoločnosti ten zamestnanec, ktorý bude príslušným vedúcim zamestnancom spísaním sťažnosti na pobočke poverený (ďalej len „oprávnený zamestnanec“). Zo zápisnice musí byť zrejmé najmä to, kto, kde a kedy sa sťažuje a aký je predmet sťažnosti.
4. Zápisnicu o ústnej sťažnosti podpisujú po jej prečítaní klient alebo potenciálny klient a oprávnený zamestnanec. Jedno vyhotovenie zápisnice zostáva spoločnosti a jedno vyhotovenie odovzdá oprávnený zamestnanec klientovi alebo potenciálnemu klientovi. Odovzdanie vyhotovenia sťažnosti klientovi alebo potenciálnemu klientovi podľa predchádzajúcej vety oprávnený zamestnanec vyznačí na vyhotovení, ktoré zostáva v spoločnosti.
2. Zamestnanec vybavujúci príslušné podanie konzultuje podanie uvedené v bode 1 s vedúcim zamestnancom alebo konateľom spoločnosti ústne. O skutočnosti, že podanie bolo konzultované s vedúcim zamestnancom alebo konateľom spoločnosti, vykoná zamestnanec obchodného oddelenia písomnú poznámku v spise, a to tak, že uvedie dátum konzultácie a meno a priezvisko vedúceho zamestnanca alebo konateľa spoločnosti, s ktorým podanie konzultoval.

### Lehota na vybavenie sťažnosti

1. Sťažnosti sú vybavované bezodkladne po ich prijatí pracovníkom spoločnosti.
2. Lehota na vybavenie sťažnosti je 30 (slovom: tridsať) kalendárnych dní od prijatia sťažnosti do spoločnosti.
3. V prípade, že zo závažných dôvodov nie je možné vybaviť sťažnosť v lehote uvedenej v bode 2 tohto článku, môže spoločnosť predĺžiť lehotu na vybavenie sťažnosti najviac na 60 (slovom: šesťdesiat) kalendárnych dní odo dňa doručenia sťažnosti, pričom musí sťažovateľovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty na 60 (slovom: šesťdesiat) kalendárnych dní, a to do 30 (slovom: tridsať) kalendárnych dní odo dňa doručenia sťažnosti.



**B&H Insurance, s.r.o.**  
Mlynské nivy 10, 821 09 Bratislava  
OR OS Bratislava I., odd. Sro, VI.č. 46381/B  
IČO: 36789429

---

4. Klient alebo potenciálny klient je do 30 (slovom: tridsiatich) kalendárnych dní od prijatia sťažnosti spoločnosťou informovaný o výsledku riešenia sťažnosti a to písomnou formou v podobe doporučeného listu na ním uvedenú adresu v zaslanej sťažnosti. V prípade, ak klient alebo potenciálny klient tento list s výsledkom riešenia sťažnosti neprevezme, považuje sa za doručený v deň, kedy bol list vrátený na adresu sídla spoločnosti.

### **Podanie odvolania**

1. Pokiaľ klient alebo potenciálny klient nie je spokojný s výsledkom riešenia sťažnosti, môže podať odvolanie proti výsledku riešenia sťažnosti a to do 15 (slovom: pätnásť) kalendárnych dní od doručenia rozhodnutia zodpovedného pracovníka na adresu klienta. V tomto prípade začína plynúť nová 30 (slovom: tridsať) dňová lehota na vybavenie odvolania.
2. Odvolaním sa zaoberá konateľ spoločnosti, ktorý zároveň informuje o tejto skutočnosti spoločníkov. Na základe dostupných a v prípade potreby dožiadaných podkladov vydá konateľ rozhodnutie o výsledku riešenia sťažnosti. O tomto výsledku je klient alebo potenciálny klient informovaný doporučeným listom a to do 30 (slovom: tridsať) kalendárnych dní od prijatia odvolania na riešenie sťažnosti spoločnosťou.

### **Záverečné ustanovenia**

1. Spoločnosť si vyhradzuje právo na zmenu a doplnenie tohto reklamačného poriadku. Takúto zmenu spoločnosť oznámi na internetovej stránke spoločnosti s uvedením dátumu účinnosti.
2. Vzťahy neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
3. Tento reklamačný poriadok nahrádza doteraz platnú verziu a nadobúda účinnosť dňa 2.11.2021.

Bratislava 1.11.2021