

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### 1. POJMY POUŽÍVANÉ V REKLAMAČNOM PORIADKU

<b>FUMBI</b>	obchodná spoločnosť <b>FUMBI, s. r. o.</b> , sídlo: Suché Mýto 6, 811 03 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 55 651 232, zapísaná v Obchodnom registri, ktorý vedie Mestský súd Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 177108/B.
<b>FUMBI Služby</b>	FUMBI poskytuje klientom Služby: - poskytovanie úschovy a správa kryptoaktív v mene klientov, - výmena kryptoaktív za finančné prostriedky, - výmena kryptoaktív za iné kryptoaktíva, - poskytovanie poradenstva v oblasti kryptoaktív, - poskytovanie riadenia portfólia kryptoaktív, - služby prevodu kryptoaktív v mene klientov, - poskytovanie neregulovaných služieb.

### 2. ÚVODNÉ USTANOVENIA.

- 2.1 Tento Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi klientom a FUMBI na základe uplatnenia reklamácie klienta, ktorý je nespokojný napr. s včasnou, správnuosťou alebo spôsobom poskytnutia FUMBI Služby.
- 2.2 Klient má právo podať sťažnosť bezodplatne. Jeho sťažnosť FUMBI bezodplatne vyšetrí.
- 2.3 Klient podáva sťažnosť v jazyku, v ktorom sa oficiálne komunikuje v štáte EÚ, v ktorom je poskytovaná Služba. V tomto jazyku s ním FUMBI aj komunikuje.
- 2.4 Na podanie sťažnosti môže klient využiť formulár pre podanie sťažnosti, ktorý je prílohou k tomuto Reklamačnému poriadku.
- 2.5 Klient má právo žiadať od FUMBI, aby s ním komunikovala jasným a jednoduchým jazykom, ktorý je pre neho zrozumiteľný.

### 3. SPÔSOB PODANIA SŤAŽNOSTI.

- 3.1 Klient môže sťažnosť podať písomne v slovenskom jazyku:
  - listom na poštovú adresu sídla spoločnosti - Suché Mýto 6, 811 03 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, s poznámkou, že je list určený pre Oddelenie zákazníckej podpory a kryptoporadenstva,
  - e-mailom, na e-mailovú adresu: support.sk@fumbi.network,
  - dedikovaným formulárom dostupným na FUMBI Platforme (prostredníctvom kontaktného formulára v profile sťažovateľa (klienta) zvolením možnosti Reklamácie a pripomienky).
- 3.2 Každá sťažnosť musí obsahovať identifikačné údaje klienta minimálne v rozsahu:
  - meno a priezvisko (klient FO) alebo názov, prípadne obchodné meno (klient PO, fyzická osoba - podnikateľ),
  - dátum narodenia (klient FO) alebo IČO (klient PO, alebo fyzická osoba - podnikateľ),

- adresa trvalého pobytu (klient FO) alebo sídlo spoločnosti, miesto podnikania (klient PO, alebo fyzická osoba - podnikateľ);
  - kontaktné údaje klienta, prípadne kontaktnej osoby klienta PO (napr. telefón, e-mail);
  - identifikátor právneho subjektu LEI (ak je k dispozícii).
- 3.3 V prípade, ak je sťažnosť podaná písomne, na dedikovanom formulári prostredníctvom FUMBI Platformy, je dostačujúcim identifikačným údajom klienta registračný email, alebo registračné číslo klienta (Fumbi ID); bod 3.2 sa v tomto prípade neuplatní.
- 3.4 Sťažovateľ je ďalej povinný v sťažnosti jasne a zrozumiteľne, správne a presne uviesť namietané skutočnosti, spolu napr. s dátami, číslami a čiastkami a svoje tvrdenia aj dôveryhodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov (napríklad snímok obrazovky, URL adresy a pod.), ktoré si obstará na svoje vlastné náklady. Sťažovateľ je zároveň vo svojej sťažnosti povinný uviesť aj práva, ktoré sťažnosťou voči FUMBI uplatňuje.
- 3.5 Klientova sťažnosť sa považuje za prípustnú, ak spĺňa:
- 3.5.1 formálne požiadavky:
- sťažovateľ je klientom, ktorý vyjadril nespokojnosť napr. s včasnosťou, správnosťou alebo spôsobom poskytnutia jednej alebo viacerých FUMBI Služieb a je možné ho bez pochybností identifikovať (v rozsahu údajov uvedených v bode 3.2 a 3.3),
  - sťažnosť klient doručil FUMBI včas.
    - (i) Ak ide o sťažnosť, ktorá sa vzťahuje na správnosť alebo úplnosť údajov vo výpise klienta (poskytovaný pre služby riadenie portfólia kryptoaktív, úschova a správa kryptoaktív v mene klientov), je klient povinný písomnú sťažnosť doručiť FUMBI v lehote do 60 dní od dňa, ku ktorému bol výpis vyhotovený.
    - (ii) Ak ide o sťažnosť, ktorá sa týka nespokojnosti klienta napr. s včasnosťou, správnosťou alebo spôsobom poskytnutia jednej alebo viacerých FUMBI Služieb, klient je povinný písomnú sťažnosť doručiť najneskôr do 60 dní odo dňa kedy mohla byť alebo bola vykonaná inštrukcia klienta, alebo poskytnutá služba.
- 3.5.2 vecné požiadavky:
- sťažnosť klienta je jasná a zrozumiteľná.
- 3.6 FUMBI písomne potvrdí klientovi prijatie sťažnosti najneskôr do 2 (dvoch) pracovných dní od jej doručenia. Potvrdenie o prijatí sťažnosti obsahuje tieto údaje:
- kontaktné údaje vrátane e-mailovej adresy a telefónneho čísla Oddelenia Zákazníckej podpory a kryptoporadenstva, ktorému môžu sťažovatelia adresovať všetky otázky týkajúce sa sťažnosti;
  - dátum prijatia sťažnosti;
  - opis časového rámca krokov pri vybavovaní sťažnosti;
  - ak sa podáva elektronický formulár sťažnosti, kópiu sťažnosti.
- Súčasne s písomným potvrdením prijatia sťažnosti FUMBI doručí klientovi Reklamačný poriadok.
- FUMBI písomne oznámi klientovi či je jeho sťažnosť prípustná, najneskôr do 2 (dvoch) pracovných dní po prijatí sťažnosti, ak sa neuplatní postup podľa bodu 3.7.
- 3.7 Pokiaľ je sťažnosť klienta nejasná, nezrozumiteľná alebo neúplná, pracovník poverený vyšetrovaním sťažnosti bezodkladne po prijatí sťažnosti požiada sťažovateľa o doplnenie všetkých informácií alebo dôkazov potrebných na riadne vybavenie sťažnosti v lehote do 30 dní od doručenia výzvy na doplnenie údajov. Ak klient nedoplní údaje nevyhnutne potrebné na prešetrenie sťažnosti, FUMBI takúto sťažnosť zamietne ako neprípustnú (na túto skutočnosť ho FUMBI vo svojej výzve upozorní).
- FUMBI nežiada klienta o doplnení tých údajov, ktoré má k dispozícii.
- Najneskôr do 2 (dvoch) pracovných dní po uplynutí lehoty na odstránenie vytknutých nedostatkov, FUMBI písomne oznámi klientovi či je jeho sťažnosť prípustná.

- 3.8 Nasledujúci pracovný deň po oznámení sťažovateľovi, že je jeho sťažnosť prípustná, začína plynúť lehota na jej vybavenie.
- 3.9 Ak sťažovateľ nepožiada o iný spôsob poskytnutia informácií, FUMBI poskytuje klientovi informácie v zmysle tohto bodu písomne, v takej forme, ktorú si klient zvolil pre doručenie sťažnosti (list, email, formulár na FUMBI Platforme).

#### **4. ČASOVÝ RÁMEC NA ROZHODNUTIE O SŤAŽNOSTI.**

- 4.1 Pokiaľ nie je možné vybaviť sťažnosť bez zbytočného odkladu, FUMBI rozhodne o sťažnosti najneskôr v lehote 30 dní od oznámenia klientovi, že jeho sťažnosť je prípustná.
- 4.2 FUMBI je oprávnená v zložitejších a odborne náročnejších prípadoch vykonať ďalšie preverenie sťažnosti a odborné posúdenie namietnutej nespokojnosti klienta, pričom celkové vybavenie a rozhodnutie o sťažnosti by nemalo trvať dlhšie ako 60 dní od oznámenia klientovi, že jeho sťažnosť je prípustná.
- 4.3 Pokiaľ nie je možné sťažnosť z objektívnych dôvodov vybaviť v lehote 30 (tridsať) dní (bod 4.1), FUMBI bude písomne informovať sťažovateľa o uskutočnených úkonoch a o predĺžení termínu, kedy bude o sťažnosti rozhodnuté.

#### **5. KOMUNIKÁCIA MEDZI FUMBI A SŤAŽOVATEĽOM PRI VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTI.**

- 5.1 FUMBI riadne informuje sťažovateľa pri vybavovaní sťažnosti o všetkých krokoch prijatých na vybavenie sťažnosti. Sťažovateľ je písomne informovaný o prijatí jeho sťažnosti, jej prípustnosti, o predĺžení termínu na rozhodnutie o sťažnosti, o predložení sťažnosti na rozhodnutie, o rozhodnutí o jeho sťažnosti.
- 5.2 V priebehu vyšetrovania sťažnosti je FUMBI povinná na žiadosť klienta poskytovať mu priebežné informácie o stave vyšetrovania jeho sťažnosti a to bez zbytočného odkladu.
- 5.3 Klient je povinný FUMBI poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie a vyšetrenie uplatnenej sťažnosti.

#### **6. ROZHODNUTIE O SŤAŽNOSTI.**

- 6.1 Rozhodnutie o sťažnosti musí mať písomnú podobu. V Rozhodnutí o sťažnosti klient musí nájsť vyjadrenie k všetkým bodom vzneseným v sťažnosti a dôvody vedúce k výsledku vyšetrovania.
- 6.2 Ak je sťažnosť vyhodnotená ako oprávnená, bude v rozhodnutí uvedený spôsob, akým bude vykonané opatrenie na nápravu a lehota na vykonanie nápravy, ktorá nesmie presiahnuť 30 (tridsať) dní od prijatia rozhodnutia.
- 6.3 Ak je sťažnosť vyhodnotená ako neoprávnená alebo čiastočne neoprávnená, musí rozhodnutie obsahovať tiež informáciu o tom, že sťažovateľ sa môže opakovane obrátiť na FUMBI a podať opakovanú sťažnosťou, o ktorej bude rozhodovať priamo štatutárny orgán FUMBI.
- 6.4 Rozhodnutie, ktorým bola vyhodnotená sťažnosť klienta ako neoprávnená alebo čiastočne neoprávnená, bude obsahovať poučenie o možnosti podať sťažnosť aj na príslušných vnútroštátnych orgánoch, napr. NBS, odbor dohľadu nad ochranou spotrebiteľa, <https://nbs.sk/dohlad-nad-financnym-trhom/ofs/informacie-pre-spotrebiteľov/o-nas/riesenie-staznosti/> v Slovenskej republike, alebo prostredníctvom mechanizmu alternatívneho riešenia sporov a pod.
- 6.6 Ak sťažovateľ nepožiada o iný spôsob poskytnutia informácií, FUMBI poskytuje klientovi informácie o rozhodnutí nasledujúci pracovný deň po jeho prijatí v takej forme, ktorú si klient zvolil pre doručenie sťažnosti (list, email, formulár na FUMBI Platforme).

#### **7. MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOROV.**

- 7.1 Klient je oprávnený riešiť svoj spotrebiteľský spor prostredníctvom subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len: "ADR"), ktorý je príslušný podľa právnych predpisov krajiny, v ktorej má klient obvyklý pobyt alebo v ktorej bolo poskytnuté plnenie. Klient môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu ktorémukolvek subjektu ADR, ktorý je podľa týchto právnych predpisov oprávnený spor riešiť. Celoeurópsky zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov (ADR) vedie Európska komisia a je aktuálne dostupný na nasledovnom odkaze: [https://consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies\\_en?prefLang=sk&etrans=sk](https://consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies_en?prefLang=sk&etrans=sk)
- 7.2 Ďalším spôsobom mimosúdneho riešenia sporu je alternatívne riešenie sporu medzi klientom ako spotrebiteľom a FUMBI, subjektom alternatívneho riešenia sporov. V zmysle § 24 ods. 1 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov („zákon“), Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky na svojom webovom sídle: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1?csrt=3955069034131311195> zverejňuje zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov. Klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak FUMBI sťažnosť klienta zamietla alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej doručenia. Cieľom je uzatvorenie písomnej dohody o riešení sporu medzi klientom a FUMBI.
- 7.3 Tretím spôsobom mimosúdneho riešenia sporu je asistancia tretej nestrannej osoby - mediátora. S mediátorom budú klient a FUMBI hľadať riešenia počas neformálneho a neverejného konania. Predpokladom mediácie je záujem oboch strán dohodnúť sa. Mediátorom je fyzická osoba zapísaná v zozname mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky. Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky zverejňuje zoznam mediátorov na svojom webovom sídle: <https://www.justice.gov.sk/registre/mediatori/>. Výkon mediácie, základné princípy, organizáciu a účinky mediácie upravuje zákon č. 420/2004 Z.z. o mediácii.

## PRÍLOHA

## VZOR PRE PREDLOŽENIE SŤAŽNOSTI

**PREDLOŽENIE SŤAŽNOSTI**

(ktorú klient zašle poskytovateľovi služieb kryptoaktív)

**1.a. Informácie o sťažovateľovi**

Priezvisko/názov právneho subjektu:

.....

Meno:

.....

Identifikátor EUID, alebo, ak nie je k dispozícii, vnútroštátne registračné alebo identifikačné číslo:

.....

Identifikátor právneho subjektu LEI (ak je k dispozícii):

.....

Referenčné číslo klienta (ak je k dispozícii):

.....

Adresa (ulica, číslo, poschodie) (pre právne subjekty: registrované sídlo):

.....

PSČ:

.....

Mesto:

.....

Krajina:

.....

Telefónne číslo:

.....

E-mailová adresa:

.....

**1.b. Kontaktné údaje (ak sa odlišujú od údajov v 1.a):**

Priezvisko/názov právneho subjektu:

.....

Meno:

.....

Adresa (ulica, číslo, poschodie) (pre právne subjekty: registrované sídlo):

.....

PSČ:

.....

Mesto:

.....

Krajina:

.....

Telefónne číslo:

.....

E-mailová adresa:

.....

2.a. **Informácie o právnom zástupcovi (ak sa uplatňuje) (plná moc alebo iný úradný dokument preukazujúci vymenovanie zástupcu sa má predložiť ako príloha k tomuto formuláru)**

Priezvisko/názov právneho subjektu:

.....

Meno:

.....

Registračné číslo a identifikátor právneho subjektu LEI (ak je k dispozícii)

.....

Adresa (ulica, číslo, poschodie) (pre právne subjekty: registrované sídlo):

.....

PSČ:

.....

Mesto:

.....

Krajina:

.....

Telefónne číslo:

.....

E-mailová adresa:

.....

2.b. **Kontaktné údaje (ak sa odlišujú od údajov v 2.a):**

Priezvisko/názov právneho subjektu:

.....

Meno:

.....

Adresa (ulica, číslo, poschodie) (pre právne subjekty: registrované sídlo):

.....

PSČ:

.....

Mesto:

.....

Krajina:

.....

Telefónne číslo:

.....

E-mailová adresa:

.....

**3. Informácie o sťažnosti**

3.a. **Úplný odkaz na službu kryptoaktív, ktorej sa sťažnosť týka (t. j. názov poskytovateľa služieb kryptoaktív, referenčné číslo služby kryptoaktív alebo iné odkazy na príslušné transakcie...)**

.....  
 .....  
 .....

3.b. **Opis predmetu sťažnosti**

.....  
 .....  
 .....

Predložte akúkoľvek dokumentáciu podporujúcu uvedené skutočnosti.

3.c. **Dátum (-y) súvisiace so skutočnosťami, ktoré viedli k sťažnosti**

.....  
 .....  
 .....

3.d. **Opis prípadnej spôsobenej škody alebo straty**

.....  
 .....  
 .....

3.e. **Iné prípadné pripomienky alebo relevantné informácie**

.....  
 .....  
 .....

V (miesto) dňa (dátum)

PODPIS

**SŤAŽOVATEĽ/PRÁVNÝ ZÁSTUPCA SŤAŽOVATEĽA**

Predložená dokumentácia (označte vhodný rámček):

Plná moc alebo iný úradný dokument preukazujúci vymenovanie zástupcu

Kópia zmluvných dokumentov súvisiacich s investíciami, ktorých sa sťažnosť týka

Iné dokumenty podporujúce sťažnosť:

.....  
 .....  
 .....