

REKLAMAČNÝ PORIADOK SPROSTREDKOVATEĽA

Sprostredkovateľ/ poskytovateľ:

Obchodné meno: TIME Personnel Agency s.r.o., IČO : 54508339 so sídlom Popradská 78, 040 11 Košice, DIČ 212709612, zapísaný v obchodnom registri

Okresného súdu v Košice I., odd. Sro vložka č. 53919/V, Tel.:+421 55 290 30 00,

Email: info@pracaveu.sk, Web:

<http://www.pracaveu.sk/> (ďalej len "sprostredkovateľ")

Článok I.

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Sprostredkovateľ obchodná spoločnosť TIME Personnel Agency s.r.o., sídlo: Popradská 78, 040 11 Košice, IČO: 54508339, ako sprostredkovateľ zamestnania a poskytovateľ poradenstva a služieb, vydáva týmto reklamačný poriadok pre uplatňovanie práv občanov pri zodpovednosti za chyby služieb (ďalej len „sprostredkovateľ“).

1.2 Tento Reklamačný poriadok platí pre služby poskytnuté občanovi na základe:

a) Dohoda o sprostredkovaní zamestnania za úhradu v zahraničí, ktorú ktorú uzatvorí občan a sprostredkovateľ, podľa ustanovení § 25, § 28 a nasl. Zákona č.5/2004 Z.z. o službách zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov a podľa § 774- § 777 a nasl. Občianskeho zákonníka zákon č. 40/1964 Zb. o sprostredkovateľskej zmluve a podľa ust. § 642 - § 661 a nasl. Obchodného zákonníka zákon č. 513/1991 Zb.

1.3 Občan je pre účely tohto reklamačného poriadku považovaný za osobu, s ktorou sprostredkovateľ uzatvorila Zmluvy.

1.4 Za reklamáciu sa nepovažuje :

a) podanie občana, ktoré smeruje voči porušeniu povinností zamestnávateľa, ktorého sprostredkoval svojou činnosťou sprostredkovateľ resp. sťažnosti podané z dôvodov samotného pracovno-právneho pomeru. Občan bol informovaný, že po vzniknutí pracovno-právneho pomeru občana u zamestnávateľa, sprostredkovateľ už ďalej nezasahuje do ďalších dohôd medzi občanom a zamestnávateľom, ani sprostredkovateľ nezodpovedá občanovi za plnenie dohôd občana voči zamestnávateľovi a zamestnávateľa voči občanovi. Sprostredkovateľ však môže byť súčinný pri vybavovaní oprávnených

reklamácií občana voči zamestnávateľovi, pričom jeho činnosť nie je plnením povinností sprostredkovateľa podľa reklamačného poriadku.

b) podanie občana, ktoré smeruje voči službám resp. informáciám a usmerneniam, ktoré poskytol sprostredkovateľ občanovi bezodplatne,

c) podanie obchodného partnera sprostredkovateľa alebo občana, pokiaľ sprostredkovateľ poskytuje svoje služby ako obchodná spoločnosť, podľa ustanovení zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v platnom znení t.j. iné služby ako tie, ktoré poskytuje sprostredkovateľ na základe Zmluvy.

Článok II.

2. Spôsob pre podanie reklamácie

2.1 Občan je povinný podať reklamáciu u sprostredkovateľa bezodkladne po tom, čo sa o jej dôvode dozvedel, tak, aby mohla byť zjednaná náprava. Uplatnenie reklamácie na samotnom mieste výkonu sprostredkovanej práce, alebo poskytnutej služby umožňuje odstránenie vady okamžite, zatiaľ čo s odstupom času sa sťažuje dokázateľnosť i objektivnosť posudzovania a tým aj možnosť riadneho vybavenia reklamácie.

2.2 *V prípade väd služieb poskytnutých sprostredkovateľom je občan povinný:*

- a)* zjavné vady oznámiť sprostredkovateľovi najneskôr pri poskytovaní služby, pokiaľ sa zjavná vada vyskytne už pri poskytovaní služby občanovi
- b)* ostatné vady služieb musia byť občanom uplatnené u sprostredkovateľa najneskôr do 3 (slovom troch) dní odo dňa poskytnutia služieb, a to písomne, emailom.

2.3 *Reklamáciu je občan oprávnený uplatniť u sprostredkovateľa, a to :*

- a)* **písomne**, na korešpondenčnú adresu sprostredkovateľa uvedenú v záhlaví tohto reklamačného poriadku
- b)* **emailom**, na kontaktný email sprostredkovateľa info@pracaveu.sk
- c)* **osobne**, poverenej osobe sprostredkovateľa priamo pri poskytnutí služieb, v prípade ak občan reklamuje zjavné vady
- d)* **telefonicky**, na telefónny kontakt sprostredkovateľa uvedený na webovej stránke sprostredkovateľa www.pracaveu.sk. V prípade uplatnenia reklamácie telefonicky, je občan povinný potvrdiť takto podanú reklamáciu písomne alebo emailom sprostredkovateľovi, v lehote do 3 (slovom: troch) dní od telefonátu. V opačnom prípade sa reklamácia občana nebude považovať za riadne podanú.

Po zabezpečení služby obdrží občan kontakty na poverenú osobu sprostredkovateľa, ktorú môže v prípade reklamácií kontaktovať.

2.4 Obsah reklamácie

Reklamácia občana musí obsahovať údaje potrebné pre identifikáciu služieb, ktoré boli poskytnuté chybné alebo neboli poskytnuté vôbec. Identifikácia spočíva v tom, že občan uvedie:

- a) akú službu sprostredkovateľ občanovi poskytol
- b) kedy sprostredkovateľ službu občanovi poskytol
- c) popis chybné poskytnutej služby alebo údaj o tom, ktoré služby neboli poskytnuté vôbec
- d) čoho sa občan domáha.

2.5 Povinnosti občana:

Občan je povinný poskytovať sprostredkovateľovi pri vybavovaní jeho reklamácie súčinnosť, t.j. najmä doplniť informácie a vysvetlenia, predložiť doklady preukazujúce skutočný stav a jeho tvrdenia.

2.6 Lehoty pre vybavenie reklamácie

- a) Pokiaľ občan uplatní reklamáciu ešte počas jeho prítomnosti na mieste sprostredkovanej práce, začne sprostredkovateľ s vybavením jeho reklamácie bezodkladne najneskôr do 5 (slovom piatich) pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- b) V ďalších prípadoch bude reklamácia občana vybavená najneskôr do 30 (slovom tridsiatich) dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa občan so sprostredkovateľom nedohodnú na dlhšej lehote.

Článok III.

3. Spoločné a záverečné ustanovenia

3.1 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť od **14.06.2023**.

3.2 Aktuálne znenie Reklamačného poriadku sprostredkovateľa je občanovi k dispozícii na našej webovej stránke <http://www.pracaveu.sk/>

3.3 Občan prehlasuje, že bol oboznámený s obsahom Reklamačného poriadku, ich zneniu porozumel, čo na znak súhlasu vyjadruje vlastnoručným podpisom v Dohode o sprostredkovaní zamestnania za úhradu v zahraničí.

V Košiciach, dňa 14.06.2023