REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Základné ustanovenia

1.1. Tento Reklamačný poriadok spoločnosti Finax, o.c.p., a.s., Bajkalská 19B, Bratislava, 821 01, IČO 51 306 727 (ďalej len „Spoločnosť“ alebo „Obchodník“) upravuje všetky právne vzťahy vznikajúce medzi Klientom a Spoločnosťou na základe a v súvislosti s uplatňovaním reklamácií Klientov uvedených v bode 1.5 tohto Reklamačného poriadku voči Spoločnosti, ktoré súvisia s kvalitou alebo správnosťou investičných služieb, vedľajších služieb, výkonu investičných činností alebo pri ich kombinácii a výkonu finančných služieb a činností (ďalej spoločne len „služby“ a „činnosti“), ktoré Spoločnosť poskytuje Klientom na základe Zmlúv uzavretých medzi Spoločnosťou a Klientom, najmä postupy a lehoty vybavovania týchto reklamácií, spôsob úhrady nákladov spojených s týmito reklamáciami a všetky ostatné súvisiace právne vzťahy. Tento Reklamačný poriadok slúži okrem iného i ako koncepcia vybavovania sťažností.

1.2. Tento Reklamačný poriadok je súčasťou Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“) vydaných Spoločnosťou.

1.3. V rozsahu, v akom sa ustanovenia VOP vydaných Spoločnosťou pre jednotlivé druhy činností odlišujú od ustanovení tohto Reklamačného poriadku, majú ustanovenia týchto VOP prednosť pred jednotlivými ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.

1.4. Pojmy písané veľkými počiatočnými písmenami používané v tomto Reklamačnom poriadku majú význam, ktorý je definovaný vo VOP pre jednotlivé služby a finančné nástroje, pokiaľ nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak.

1.5. Spoločnosť a Klient sa dohodli, že reklamáciou sa podľa tohto Reklamačného poriadku rozumie sťažnosť Klienta a Klientom uplatnené právo zo zodpovednosti za vady spôsobené pri poskytovaní služieb a činností voči Spoločnosti v lehotách určených týmto Reklamačným poriadkom (ďalej len „Reklamácia”).

2. Postupy a lehoty vybavovania reklamácií

2.1. Klient je oprávnený uplatniť Reklamáciu v Spoločnosti.

2.2. Klient je povinný Reklamáciu uplatniť voči Spoločnosti spôsobom uvedeným v bode 2.4 tohto Reklamačného poriadku, a to najneskôr do šiestich mesiacov odo dňa, kedy mal Klient možnosť dozvedieť sa o skutočnosti, ktorá je predmetom Reklamácie, alebo odo dňa, kedy mal možnosť vadu zistiť alebo sa s produktom alebo službou oboznámiť, pokiaľ sa Spoločnosť s Klientom výslovne nedohodli inak. V prípade, pre ktorý všeobecne záväzný právny predpis stanovuje dlhšiu dobu zodpovednosti za vady služby poskytnutej Spoločnosťou Klientovi, než je doba uvedená v prvej vete tohto bodu a ak takýto predpis neumožňuje, aby sa zmluvné strany dohodli na dobe odlišnej, je Klient povinný uplatniť

Reklamáciu takejto vady voči Spoločnosti najneskôr v lehote určenej týmto Reklamačným poriadkom.

2.3. Pokiaľ Klient v lehote uvedenej v bode 2.2 tohto Reklamačného poriadku nevytkne Spoločnosti túto zistenú skutočnosť, zanikajú jeho práva zo zodpovednosti za vady.

2.4. Klient je povinný uplatniť Reklamáciu písomne s vlastnoručným podpisom. Písomná reklamácia musí obsahovať identifikačné údaje Klienta: meno (názov), rodné číslo (IČO), adresu trvalého bydliska (sídlo spoločnosti), číslo klientskeho účtu a kontaktné údaje na Klienta (telefón), dátum a podpis Klienta. Klient je ďalej povinný v Reklamácii určito, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta, spolu s uvedenými dátami, číslami, a čiastkami a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov, ktoré je povinný obstarať na svoje vlastné náklady. Klient je zároveň v tejto Reklamácii povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči Spoločnosti uplatňuje. Reklamáciu je potrebné doručiť na adresu sídla Spoločnosti alebo odoslať na emailovú adresu client@finax.eu.

2.5. Pokiaľ si Klient nesplní povinnosti uvedené v bode 2.4 tohto Reklamačného poriadku, Obchodník nie je povinný sa jeho Reklamáciou zaoberať a skúmať oprávnenosť Klientovej Reklamácie, pokým Klient neodstráni nedostatky svojej Reklamácie. Ak Klient odstráni nedostatky svojej Reklamácie, od tohto momentu začínajú plynúť lehoty uvedené v bode 2.7 tohto Reklamačného poriadku.

2.6. Klient je povinný Obchodníkovi poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti, pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, Obchodník nie je povinný vykonať ďalšie preverenie Reklamácie a nie je povinný ďalej skúmať oprávnenosť Klientovej Reklamácie.

2.7. Vybavovanie Reklamácií voči Spoločnosti a monitorovanie prijatých a vybavených reklamácii zabezpečuje v zmysle Organizačného poriadku Obchodníka Compliance officer.

2.8. Spoločnosť zhromažďuje a preveruje všetky relevantné dôkazy a informácie týkajúce sa reklamácie a komunikuje jasným jednoduchým a zrozumiteľným spôsobom.

2.9. Pokiaľ nie je možné ihneď, resp. v zložitejšom prípade do tridsiatich (30) pracovných dní po uplatnení Reklamácie Klientom, rozhodnúť o oprávnenosti Reklamácie, Obchodník je oprávnený v rámci svojej právomoci vykonať ďalšie preverenie Reklamácie a odborné posúdenie reklamovanej vady, pričom celkové vybavenie reklamácie by nemalo trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní. Čas potrebný na odborné posúdenie reklamovanej vady sa nezapočítava do lehoty potrebnej na rozhodnutie o oprávnenosti Reklamácie uvedenej v úvodnej vete tohto bodu Reklamačného poriadku.

2.10. Pokiaľ nie je možné reklamáciu z objektívnych dôvodov vybaviť ani vo vyššie uvedenej lehote 30 dní, je Spoločnosť povinná Klienta písomne informovať o uskutočnených úkonoch a o termíne, kedy bude reklamácia vybavená.

2.11. Spoločnosť Klientovi vydá písomné potvrdenie o spôsobe vybavenia Reklamácie vydá v lehotách uvedených v bode 2.7 tohto Reklamačného poriadku. Toto písomné potvrdenie vydá Spoločnosť Klientovi aj vtedy, ak nevyhovie Reklamácii v celom rozsahu už pri uplatnení tejto Reklamácie Klientom.

3. Náklady spojené s vybavovaním reklamácií

3.1. Pokiaľ nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak, náklady spojené s vybavovaním Reklamácie bez ohľadu na to, či je Reklamácia oprávnená alebo nie je oprávnená, uhrádza Spoločnosť.

4. Evidencia reklamácií

4.1. Evidencia Reklamácií sa vedie vo forme spisovej dokumentácie u Spoločnosti, kde sa pri jednotlivých prípadoch eviduje:

(a) poradové číslo Reklamácie,
(b) dátum prijatia Reklamácie,
(c) identifikácia Klienta,
(d) predmet Reklamácie,
(e) rozhodnutie o vybavení Reklamácie.

4.2. Ďalej sa archivuje pod poradovým číslom kópia listu s vyjadrením k Reklamácii a záznam o vybavení Reklamácie.

4.3. Záznam o vybavení Reklamácie podľa odseku 4.2 musí obsahovať tieto údaje:

(a) meno, priezvisko a adresa bydliska Klienta, ak ide o fyzickú osobu, názov alebo obchodné meno a sídlo Klienta, ak ide o právnickú osobu,
(b) predmet Reklamácie,
(c) dátum doručenia Reklamácie,
(d) identifikácia osôb, ktorých sa Reklamácia týka,
(e) vyhodnotenie skutočnosti, či bola Reklamácia oprávnená,
(f) opatrenia prijaté na vybavenie Reklamácie,
(g) dátum vybavenia Reklamácie.

5. Podanie odvolania

5.1. Pokiaľ Klient alebo Potenciálny klient nie je spokojný s výsledkom riešenia reklamácie, môže podať odvolanie proti výsledku riešenia reklamácie, a to do pätnástich (15) kalendárnych dní od doručenia rozhodnutia na adresu Klienta. V tomto prípade začína plynúť nová tridsať (30) dňová lehota na vybavenie odvolania.

5.2. Odvolaním sa zaoberá dozorná rada Spoločnosti. Na základe odporúčania dozornej rady spoločnosti vydá predstavenstvo Obchodníka rozhodnutie o výsledku riešení reklamácie. O

tomto výsledku je Klient alebo Potenciálny klient informovaný doporučeným listom, a to do tridsiatich (30) kalendárnych dní od prijatia odvolania na riešenie reklamácie Spoločnosťou.

5.3. V prípade ak stanovisko spoločnosti k predmetnej reklamácii plne neuspokojuje požiadavky klienta, má tento možnosť obrátiť sa na príslušný orgán dohľadu, ktorým je Národná banka Slovenska.

5.4. Klient, ktorý je spotrebiteľom má možnosť podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu jednému zo subjektov zapísaných v zozname , ktorý je možný nájsť na internetovej stránke https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2&lng=SK .. V prípade, ak ide o spor vyplývajúci zo zmluvy uzatvorenej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, môže Klient, ktorý je spotrebiteľom, podať návrh na začatie altrnatívneho riešenia sporu prostredníctvom Európskej platformy riešenia sporov online: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2&lng=SK

6. Vnútorné sledovanie a vyhodnocovanie sťažností

6.1. Spoločnosť priebežne analyzuje údaje získané v rámci vybavovania reklamácií s cieľom zabezpečiť identifikáciu a riešenie opakujúcich sa systémových problémov a potenciálnych operačných a právnych rizík, a to najmä:

(a) analýzou príčin jednotlivých sťažností s cieľom identifikovať hlavné príčiny, ktoré sú spoločné pre daný typ sťažnosti,
(b) posúdením, či takéto hlavné príčiny môžu mať vplyv aj na iné procesy alebo produkty vrátane tých, na ktoré sa reklamácia nepriamo vzťahuje,
(c) v opodstatnených prípadoch odstránením týchto hlavných príčin.

7. Záverečné ustanovenia

7.1. Spoločnosť a Klient sa dohodli, že ostatné právne vzťahy medzi Spoločnosťou a Klientom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých Zmlúv uzavretými medzi Spoločnosťou a Klientom, príslušnými ustanoveniami VOP, príslušnými ustanoveniami Zákona o CP, Obchodného zákonníka a ostatných súvisiacich právnych predpisov platných na území SR, a to v tomto poradí. Pre zamedzenie pochybností, týmto nie je dotknutá ochrana spotrebiteľa, poskytnutá mu právom krajiny, kde má obvyklý pobyt v zmysle článku 6 ods. 2 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady č. 593/2008 o rozhodnom práve pre zmluvné záväzky (Rím I).

7.2. Reklamačný poriadok sa nevzťahuje na poskytované služby a vykonávané činnosti iné ako tie, ktoré podliehajú dohľadu Národnej banky Slovenska, alebo na služby a činnosti iného subjektu, za ktorý Obchodník nenesie žiadnu zodpovednosť (aj keď takéto činnosti tvoria podstatu podania sťažnosti). V takomto prípade Obchodník informuje sťažovateľa o svojom

stanovisku k sťažnosti a vysvetlí mu svoje stanovisko, aj keď sa sťažnosť jeho služieb a činností výslovne netýka. Ak je to vhodné a v rámci možností Obchodníka, sťažovateľovi poskytne údaje o subjekte resp. orgáne dohľadu, ktorý je zodpovedný za vybavenie jeho sťažnosti.

7.3. Spoločnosť na požiadanie príslušného vnútroštátneho orgánu poskytne informácie o vybavovaní reklamácií tomuto orgánu.

7.4. Spoločnosť je oprávnená z dôvodu zmien v obchodnej politike Spoločnosti alebo zmien právnych predpisov alebo na základe vývoja na finančnom trhu alebo vývoja právneho alebo podnikateľského prostredia alebo v záujme bezpečného fungovania systému finančného trhu alebo minimalizácie rizika tento Reklamačný poriadok kedykoľvek meniť alebo dopĺňať. Spoločnosť určí Zverejnením aktuálne znenie Reklamačného poriadku. Klient je oprávnený vyjadriť svoj nesúhlas so zmenou Reklamačného poriadku písomným oznámením doručeným Spoločnosti do 15 dní, od kedy bol Reklamačný poriadok určený Zverejnením. Ak sa tak nestane, zmeny a doplnky nadobúdajú účinnosť v deň v nich uvedený. Ak Klient po Zverejnení Reklamačného poriadku vykoná akýkoľvek úkon voči Spoločnosti alebo pokračuje v prijímaní služieb Spoločnosti, tak z danej situácie je zrejmé, že má vôľu v danom zmluvnom vzťahu so Spoločnosťou pokračovať alebo svojím konaním potvrdí, že sa so znením zmeneného alebo doplneného Reklamačného poriadku oboznámil. Ak Klient v uvedenej lehote vyjadrí svoj nesúhlas so zmenou Reklamačného poriadku a nedôjde k dohode, je Klient oprávnený svoj zmluvný vzťah so Spoločnosťou ukončiť výpoveďou s okamžitou účinnosťou. Rovnako Obchodník je oprávnený v takomto prípade svoj zmluvný vzťah s Klientom vypovedať s okamžitou účinnosťou a vyhlásiť svoje Pohľadávky voči Klientovi za okamžite splatné.

7.5. Tento Reklamačný poriadok bol schválený predstavenstvom Spoločnosti dňa 11.06.2020, s účinnosťou od 01.07.2020.

7.6. Reklamačný poriadok bol zverejnený dňa 16.06.2020.