



OBCHODNÍK S CENNÝMI PAPIERMI

REKLAMAČNÝ PORIADOK
CAPITAL MARKETS, O.C.P., A.S.

Článok 1

Základné ustanovenia

- 1.1 Tento Reklamačný poriadok spoločnosti CAPITAL MARKETS, o.c.p., a.s., Ul. 29. augusta 36, 811 09 Bratislava, IČO 36 853 054, (ďalej len „Obchodník“) upravuje všetky právne vzťahy vznikajúce medzi Klientom a Obchodníkom na základe a v súvislosti s uplatňovaním reklamácií Klientov uvedených v bode 1.5 tohto Reklamačného poriadku voči Obchodníkovi, ktoré súvisia s kvalitou alebo správnosťou investičných služieb, ktoré Obchodník poskytuje Klientom na základe Zmlúv uzavretých medzi Obchodníkom a Klientom, najmä postupy a lehoty vybavovania týchto reklamácií, spôsob úhrady nákladov spojených s týmito reklamáciami a všetky ostatné súvisiace právne vzťahy.
- 1.2 Tento Reklamačný poriadok je súčasťou Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“) vydaných Obchodníkom.
- 1.3 V rozsahu v akom sa ustanovenia VOP vydaných Obchodníkom pre jednotlivé druhy investičných 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 investičné služby a finančné nástroje, pokiaľ nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak.
- 1.5 Obchodník 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 Investičných služieb, investičných činností a vedľajších služieb voči Obchodníkovi v lehotách určených týmto Reklamačným poriadkom (ďalej len “Reklamácia”).

Článok 2

Postupy a lehoty vybavovania reklamácií

- 2.1 Klient je oprávnený uplatniť Reklamáciu u Obchodníka.

- 2.2 Klient je povinný Reklamáciu uplatniť voči Obchodníkovi 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 si vec prezrieť, pokiaľ sa Obchodník s Klientom výslovne nedohodli inak. V prípade, pre ktorý všeobecne záväzný právny predpis stanovuje dlhšiu dobu zodpovednosti za vady veci alebo služby poskytnutej Obchodníkom Klientovi než je doba uvedená v prvej vete tohto bodu a ak takýto predpis neumožňuje, aby sa zmluvné strany dohodli na dobe odlišnej, ako stanovuje tento predpis, je Klient povinný uplatniť Reklamáciu takejto vady voči Obchodníkovi najneskôr v lehote určenej týmto Reklamačným poriadkom.
- 2.3 Pokiaľ Klient v lehote uvedenej v bode 2.2 tohto Reklamačného poriadku nevytkne Obchodníkovi 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 (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 obstaráť na svoje vlastné náklady. Klient je zároveň v tejto Reklamácii povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči Obchodníkovi uplatňuje.
- 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, pokiaľ 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 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.

- 2.8 Pokiaľ nie je možné reklamáciu z objektívnych dôvodov vybaviť ani vo vyššie uvedenej lehote 30 dní, je Obchodník povinný Klienta písomne informovať o uskutočnených úkonoch a o termíne, kedy bude reklamácia vybavená.
- 2.9 O spôsobe vybavenia Reklamácie vydá Obchodník Klientovi písomné potvrdenie v lehotách uvedených v bode 2.7 tohto Reklamačného poriadku. Toto písomné potvrdenie vydá Obchodník Klientovi aj vtedy, ak nevyhovie Reklamácii v celom rozsahu už pri uplatnení tejto Reklamácie Klientom.

Článok 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 Obchodník.

Článok 4

Záverečné ustanovenia

- 4.1 Obchodník a Klient sa dohodli, že ostatné právne vzťahy medzi Obchodníkom a Klientom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých Zmlúv uzavretými medzi Obchodníkom 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.
- 4.2 Obchodník je oprávnený z dôvodu zmien v obchodnej politike Obchodníka 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. Obchodník určí Zverejnením aktuálne znenie Reklamačného poriadku. Klient je oprávnený vyjadriť svoj nesúhlas so zmenou Reklamačného poriadku písomným oznámením doručeným Obchodníkovi 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

Obchodníkovi alebo pokračuje v prijímaní investičných služieb Obchodníka tak, že z danej situácie je zrejmé, že má vôľu v danom zmluvnom vzťahu s Obchodníkom pokračovať alebo svojím konaním potvrdí, že sa so zmením 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 s Obchodníkom 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. Ak je podľa Reklamačného poriadku Obchodník oprávnený meniť akékoľvek podmienky Reklamačného poriadku jednostranne, zmena príslušnej podmienky je účinná Zverejnením, ak nie je v Zverejnení určené inak. Klient je oprávnený v lehote 15 dní odo dňa Zverejnenia zmeny písomne vypovedať Zmluvu s okamžitou účinnosťou. Ak Klient Zmluvu v určenej lehote nevypovie, platí, že s príslušnou zmenou súhlasí.

- 4.3 Tento Reklamačný poriadok bol schválený predstavenstvom Obchodníka dňa 15. Januára 2008, s účinnosťou od 1. februára 2008. Všetky zmluvné vzťahy uzatvorené medzi Klientom a Obchodníkom odo dňa účinnosti tohto Reklamačného poriadku sa riadia týmto Reklamačným poriadkom, pokiaľ v ňom nie je uvedené inak.
- 4.4 Reklamačný poriadok bol zverejnený dňa 1. februára 2008.