

1. Základní ustanovení

1.1 Reklamační řád upravuje všechny právní vztahy vznikající mezi Klientem a Obchodníkem na základě a v souvislosti s uplatňováním stížností Klientů uvedených v bodě 1.6 tohoto Reklamačního řádu vůči Obchodníkovi, které souvisí s kvalitou či správností služeb, které Obchodník poskytuje Klientům a to na základě a v souvislosti se Smlouvami uzavřenými mezi Obchodníkem a Klientem, zejména postupy a lhůty vyřizování těchto stížností, způsob úhrady nákladů spojených s těmito stížnostmi a všechny ostatní související právní vztahy.

1.2 Tento Reklamační řád byl přijat v souladu s ustanovením článku 26 nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) č. 2017/565, v souladu s Metodickým pokynem útvaru dohledu nad finančním trhem Národní banky Slovenska (NBS) č. 2/2014 ze dne 30.9.2014 a vnitřním předpisem Koncepce vyřizování stížností.

1.3 Tento Reklamační řád je součástí obchodních podmínek International Investment Platform, o.c.p., a.s., pro poskytování investičních služeb jakož i obchodních podmínek vydaných Obchodníkem pro jednotlivé druhy Produktů a Služeb.

1.4 V rozsahu v jakém se ustanovení Obchodních podmínek nebo obchodních podmínek vydaných Obchodníkem pro jednotlivé druhy Produktů a Služeb liší od ustanovení tohoto Reklamačního řádu, mají ustanovení těchto obchodních podmínek přednost před jednotlivými ustanoveními tohoto Reklamačního řádu.

1.5 Pojmy, psané velkými počátečními písmeny používané v tomto Reklamačním řádu, mají význam, který je definován v Obchodních podmínkách nebo ve zvláštních obchodních podmínkách pro jednotlivé Produkty a Služby, pokud to není v tomto Reklamačním řádu uvedeno jinak.

1.6 Obchodník a Klient se dohodli, že stížností se podle tohoto reklamačního řádu rozumí vyjádření nespokojenosti adresované Obchodníkovi fyzickou nebo právnickou osobou v souvislosti s poskytováním služeb nebo výkonem činností podléhajících doзору NBS podle zákona č. 566/2001 Sb. o cenných papírech a investičních službách, ve znění pozdějších předpisů, nebo podle zákona o kolektivním investování.

1.7 Za stížnost se nepovažuje podání, které Obchodník obdržel jako dotaz, který

- fyzická nebo právnická osoba se nedomáhá ochrany svých práv;
- dotaz upozorňující na nevhodnou činnost fyzické nebo právnické osoby, která není totožná s obchodníkem nebo osobami jednajícími jeho jménem;
- dotaz upozorňující na poskytované služby a prováděné činnosti, které nepodléhají dohledu NBS.

2. Postupy a lhůty vyřízení Stížnosti

2.1 Klient je oprávněn uplatnit Stížnost v obchodním místě nebo v sídle Obchodníka. Pokud jsou splněny podmínky uvedené v bodě 2.5 tohoto Reklamačního řádu je Klient oprávněn uplatnit stížnost i prostřednictvím Informační linky.

2.2 Klient je povinen uplatnit Stížnost vůči Obchodníkovi způsobem uvedeným v bodě 2.5 tohoto Reklamačního řádu, a to nejpozději do šesti měsíců ode dne, kdy Klient měl možnost se dozvědět o skutečnosti, která je předmětem Stížnosti nebo ode dne, kdy měl možnost vadu zjistit či si věc prohlédnout a to v případě, pokud se Obchodník s Klientem výslovně nedohodli jinak. V případě, pro který všeobecně závazný právní předpis stanovuje delší lhůtu zodpovědnosti za vady věci nebo služby poskytnuté Obchodníkem Klientovi než je doba uvedená v první větě tohoto bodu a jestliže předpis neumožňuje, aby se smluvní strany dohodly na jiné lhůtě než stanovuje tento předpis, tak je Klient povinen uplatnit Stížnost této vady vůči Obchodníkovi nejpozději ve lhůtě určené tímto předpisem.

2.3 Pokud Klient neupozorní Obchodníka na tuto zjištěnou skutečnost ve lhůtě uvedené v bodě 2.2 tohoto Reklamačního řádu, tak zanikají jeho práva ze zodpovědnosti za vady.

2.4 K podání Stížnosti je oprávněn každý Klient, jakož i jeho zmocněnec, přičemž podpis Klienta jako zmocnitela na písemné plné moci musí být úředně ověřen.

2.5 Klient je povinen uplatnit Stížnost

- písemně s vlastnoručním podpisem, kterou doručí Obchodníkovi poštovní službou/ kurýrem, faxem, e-mailem, osobně;
- prostřednictvím služby Informační linky za předpokladu, že Obchodník nemá jakoukoli pochybnost o jeho totožnosti;

c) ústně, tj. telefonicky nebo osobním kontaktem se zaměstnancem Obchodníka, spolupracující osobou, přičemž osoba, která za Obchodníka stížnost přijímá, je povinna od subjektu stížnosti posoudit, zda je možné stížnost vyřídit na místě, nebo zda je nutné sepsat záznam dle přílohy č. 1 a 2 Koncepce vyřizování stížností, který neprodleně zašle nositeli Funkce vyřizování stížností k vyřízení.

2.6 Ze stížnosti musí být zřejmé, kdo ji podává, co je jejím předmětem a čeho se stěžovatel domáhá. Klient je povinen v Stížnosti přesně, srozumitelně, správně a přesně uvést reklamované skutečnosti a věrohodně doložit svá tvrzení, zejména předložením právně relevantních dokumentů, které je povinen si opatřit na vlastní náklady. Klient je povinen v této Stížnosti rovněž uvést práva, která tímto způsobem vůči Obchodníkovi uplatňuje, přičemž právem Klienta z odpovědnosti za vady je zejména právo na odstranění vady.

2.7 Pokud stížnost podaná Klientem neobsahuje skutečnosti nezbytné pro její prošetření nebo pokud Klient nepředloží potřebné podklady nebo nesplní povinnosti stanovené v bodech 2.5 a 2.6 tohoto Reklamačního řádu, vyzve Obchodník Klienta, aby stížnost ve stanovené lhůtě doplnil. Dokud nebudou chyby v Stížnosti opraveny, nemá obchodník lhůtu pro její vyřízení. Pokud Klient ve stanovené lhůtě svou Stížnost neopraví nebo nedoplní, není Obchodník povinen se jeho Stížností zabývat a zkoumat její oprávněnost. Pokud Klient odstraní nedostatky své Stížnosti, začínají od tohoto okamžiku běžet lhůty uvedené v bodě 2.10 tohoto Reklamačního řádu.

2.8 Klient je povinen poskytnout Obchodníkovi veškerou součinnost potřebnou k objasnění reklamované skutečnosti, pokud Klient odmítne takovou součinnost poskytnout, není Obchodník povinen provádět další šetření Stížnosti a není povinen dále zkoumat její oprávněnost.

2.9 Vyřizování stížností na Obchodníka a sledování přijatých a vyřízených Stížností zajišťuje držitel Funkce řízení stížností v Oddělení Legal & Compliance v souladu s Organizačním, kompetenčním a podpisovým řádem Obchodníka. Ten spolupracuje se Sekcí Custody & Administration a s Oddělením Legal & Compliance.

2.10 Nelze-li stížnost vyřídit ihned bez zbytečného odkladu, je Obchodník oprávněn v rámci své působnosti provést kontrolu a odborné posouzení stížnosti a následně rozhodnout o její oprávněnosti, a to ve lhůtě 30 kalendářních dnů. Pokud se stížnost nepodaří z objektivních důvodů vyřešit ani ve výše uvedené lhůtě 30 dnů, je Obchodník povinen písemně informovat Klienta o přijatých opatřeních a datu, kdy bude Stížnost vyřízena. Taková Stížnost může být vyřízena nejpozději do 60 kalendářních dnů ode dne jejího podání Klientem, není-li stanoveno nebo dohodnuto jinak.

2.11 Pokud je k vyřízení stížnosti nutná pomoc nebo zastoupení jiného subjektu, lhůta pro vyřízení stížnosti neběží po dobu, kdy je stížnost vyřizována jiným subjektem.

2.12 Obchodník informuje Klienta o způsobu vyřízení stížnosti nejpozději do uplynutí lhůty pro vyřízení stížnosti dle bodu 2.10. Obchodník rovněž informuje Klienta, pokud nevyhoví Stížnosti v plném rozsahu již při jejím podání.

2.13 Při vyřizování stížností obchodník shromáždí a přezkoumá všechny relevantní důkazy a informace týkající se stížnosti a komunikuje se stěžovatelem jasným, jednoduchým a srozumitelným způsobem.

2.14 Pokud Obchodník stížnost Klienta zcela nebo zčásti zamítne, vyčerpávajícím způsobem vysvětlí Klientovi své stanovisko a informuje Klienta o dalších možnostech uplatnění stížnosti Klienta, např. o dostupnosti alternativního mechanismu řešení sporů nebo příslušných vnitrostátních orgánů apod.

2.15 Stížnost se považuje za vyřízenou, pokud byl stěžovatel písemně informován o výsledku jejího šetření a případně byla přijata opatření k odstranění zjištěných nedostatků nebo příčin jejich vzniku. Odpověď Klientovi podepisuje držitel Funkce řízení stížností a v jeho nepřítomnosti ředitel Sekce Custody & Administration nebo zaměstnanec Oddělení Legal & Compliance oprávněný jednat za držitele Funkce řízení stížností.

3. Náklady spojené s vyřízením Stížnosti

3.1 Není-li v tomto Reklamačním řádu uvedeno jinak, tak náklady spojené s vyřizováním Stížnosti bez ohledu na to, zda je Stížnost oprávněná či nikoli, hradí Obchodník.

3.2 Obchodník není povinen poustupovat ve smyslu bodu 3.1 tohoto Reklamačního řádu, pokud podání Klienta není Stížností. Jde přitom zejména o takové podání klienta, kterým Klient nereklamuje vadu na straně Obchodníka.

4. Mimosoudní řešení sporů

4.1 Pokud Klient není spokojen se stanoviskem a vyjádřením Obchodníka k jeho stížnosti, má možnost obrátit se na příslušný orgán dohledu, kterým je Národní banka Slovenska.

4.2 Klient, který je spotřebitelem, má možnost podat návrh na zahájení alternativního řešení sporu některému ze subjektů alternativního řešení spotřebitelských sporů uvedených v seznamu, který lze nalézt na internetových stránkách <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternatívne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>. Klient má právo podat návrh na zahájení alternativního řešení sporu subjektu alternativního řešení sporů, pokud obchodník stížnost klienta zamítl nebo ji nevyřídil ve lhůtě podle článku 2.10 tohoto Reklamačního řádu. Cílem je uzavřít písemnou dohodu o řešení sporů mezi Klientem a Obchodníkem.

4.3 Dalším způsobem mimosoudního řešení sporů je pomoc třetí nezávislé osoby, tzv. mediátora. Prostřednictvím mediátora budou Klient a Obchodník hledat řešení během neformálního a neveřejného řízení. Předpokladem mediace je zájem obou stran na dosažení dohody. Mediátor je fyzická osoba zapsaná v seznamu mediátorů vedeném Ministerstvem spravedlnosti Slovenské republiky. Ministerstvo zveřejňuje seznam mediátorů na svých internetových stránkách: <https://obcan.justice.sk/infosud-registre/-/isu-registre/zoznam/mediator>.

5. Závěrečné ustanovení

5.1 Obchodník a Klient se dohodli, že ostatní právní vztahy mezi Obchodníkem a Klientem výslovně neupravené tímto Reklamačním řádem, se budou řídit příslušnými ustanoveními jednotlivých Smluv uzavřených mezi Obchodníkem a Klientem, příslušnými ustanoveními obchodních podmínek vydaných Obchodníkem, příslušnými ustanoveními zákona o cenných papírech, Obchodního zákoníku a ostatních souvisejících právních předpisů platných na území SR, a to v tomto pořadí.

5.2 Obchodník je oprávněn jednostranně měnit nebo doplňovat Reklamační řád (příčemž změnou se rozumí i částečné nebo úplné nahrazení Reklamačního řádu novým Reklamačním řádem), a to z důvodu:

- a) změn právních předpisů;
- b) vývoje na trhu cenných papírů a investičních služeb nebo finančním trhu, který je objektivně způsobitelný ovlivnit poskytování Produktů a/nebo Služeb nebo podmínky vyřizování stížností ve vztahu k jejich poskytování;
- c) změn v obchodní politice Obchodníka;
- d) změn technických možností poskytování Produktu a/nebo Služeb nebo vyřizování Stížností;
- e) zabezpečení bezpečného fungování informačního a/nebo obchodního systému;
- f) zabezpečení obezřetného podnikání Obchodníka a stability finančního systému
- g) zkvalitnění a zjednodušení poskytování Produktů a/nebo Služeb nebo vyřizování Stížností.

Aktuální znění Reklamačního řádu určí Obchodník Zveřejněním nejpozději 15 kalendářních dnů před nabytím účinnosti změny. Klient je oprávněn vyjádřit svůj nesouhlas se změnou Reklamačního řádu písemným oznámením doručeným Obchodníkovi do 15 dnů od doby kdy byl Reklamační řád změněn Zveřejněním. Pokud se tak nestane, změny a doplňky vstupují v platnost v den v nich uvedeny, jestliže Klient (i) po Zveřejnění Reklamačního řádu provede úkon vůči Obchodníkovi nebo (ii) pokračuje v přijímání služeb Obchodníka tak, že z dané situace je zřejmé, že má vůli v daném smluvním vztahu s Obchodníkem pokračovat nebo (iii) svým jednáním potvrdí, že se o znění změněného nebo doplněného Reklamačního řádu seznámil. Pokud Klient v uvedené lhůtě vyjádří svůj nesouhlas se změnou Reklamačního řádu a nedojde k dohodě, je Klient oprávněn svůj smluvní vztah s Obchodníkem ukončit výpovědí s okamžitou účinností. Stejně tak je Obchodník oprávněn v takovém případě svůj smluvní vztah s Klientem vypovědět s okamžitou účinností a prohlásit své Pohledávky vůči Klientovi za okamžitě splatné. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 01.09.2020. Všechny smluvní vztahy uzavřené mezi Klientem a Obchodníkem ode dne účinnosti tohoto Reklamačního řádu se řídí tímto Reklamačním řádem pokud v něm není uvedeno jinak. Smluvní vztahy, které se řídí kterýmkoliv původním reklamačním řádem se ode dne účinnosti tohoto Reklamačního řádu řídí výlučně tímto Reklamačním řádem. Klient souhlasí s tím, aby tento Reklamační řád nahradil v plném rozsahu původní reklamační řády a obdobné dokumenty Obchodníka a že takové smluvní vztahy se budou řídit výlučně tímto Reklamačním řádem, pokud v tomto Reklamačním řádu není uvedeno jinak.

5.3 Reklamační řád byl zveřejněn dne 17. 08. 2020.