

1. Základné ustanovenia

1.1 Tento Reklamačný poriadok upravuje všetky právne vzťahy vznikajúce medzi Klientom a Obchodníkom na základe a v súvislosti s uplatňovaním sťažností Klientov uvedených v bode 1.6 tohto Reklamačného poriadku voči Obchodníkovi, ktoré súvisia s kvalitou alebo správnosťou služieb, ktoré Obchodník Klientom poskytuje na základe a v súvislosti so Zmluvami uzavretými medzi Obchodníkom a Klientom, najmä postupy a lehoty vybavovania týchto sťažností, spôsob úhrady nákladov spojených s týmito sťažnosťami a všetky ostatné súvisiace právne vzťahy.

1.2 Tento Reklamačný poriadok bol prijatý v súlade s ustanovením čl. 26 delegovaného nariadenia Komisie (EÚ) č. 2017/565, v súlade s Metodickým usmernením Útvaru dohľadu nad finančným trhom Národnej banky Slovenska (NBS) č. 2/2014 zo 30.09.2014 a vnútorným predpisom Konceptia vybavovania sťažností.

1.3 Tento Reklamačný poriadok je súčasťou Obchodných podmienok International Investment Platform, o.c.p., a.s., pre poskytovanie investičných služieb ako aj obchodných podmienok vydaných Obchodníkom pre jednotlivé druhy Produktov a Služieb.

1.4 V rozsahu v akom sa ustanovenia Obchodných podmienok alebo obchodných podmienok vydaných Obchodníkom pre jednotlivé druhy Produktov a Služieb líšia od ustanovení tohto Reklamačného poriadku, majú ustanovenia týchto obchodných podmienok prednosť pred jednotlivými ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.

1.5 Pojmy, písané veľkými počiatočnými písmenami používané v tomto Reklamačnom poriadku, majú význam, ktorý je definovaný v Obchodných podmienkach alebo osobitných obchodných podmienkach pre jednotlivé Produkty a Služby, pokiaľ nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak.

1.6 Obchodník a Klient sa dohodli, že sťažnosťou sa podľa tohto Reklamačného poriadku rozumie vyjadrenie nespokojnosti, ktorú Obchodníkovi adresovala fyzická osoba alebo právnická osoba vo vzťahu k poskytovaniu služieb alebo vykonávaniu činností podliehajúcich dohľadu NBS podľa zákona č. 566/2001 Z.z. o cenných papieroch a investičných službách v znení neskorších predpisov alebo podľa zákona o kolektívnom investovaní.

1.7 Za sťažnosť sa nepovažuje podanie, ktoré bolo doručené Obchodníkovi ako dopyt, ktorým sa

- fyzická alebo právnická osoba nedomáha ochrany svojich práv;
- dopyt upozorňujúci na nesprávnu činnosť fyzickej alebo právnickej osoby, ktorá nie je totožná s Obchodníkom alebo osobami konajúcimi v jeho mene,;
- dopyt upozorňujúci na poskytované služby a vykonávané činnosti iné ako tie, ktoré podliehajú dohľadu NBS.

2. Postupy a lehoty vybavovania Sťažností

2.1 Klient je oprávnený uplatniť Sťažnosť v obchodnom mieste alebo v ústredí Obchodníka. Ak sú splnené podmienky uvedené v bode 2.5 tohto Reklamačného poriadku je Klient oprávnený uplatniť sťažnosť aj prostredníctvom služby Infolinky.

2.2 Klient je povinný Sťažnosť uplatniť voči Obchodníkovi spôsobom uvedeným v bode 2.5 tohto Reklamačného poriadku, a to najneskôr do šiestich mesiacov odo dňa, kedy mal Klient možnosť dozvedieť sa o skutočnosti, ktorá je predmetom Sťažnosti, alebo odo dňa, kedy mal možnosť vadu zistiť, alebo si vec prezrieť, pokiaľ sa Obchodník s Klientom výslovne nedohodli inak. Ak všeobecne záväzný právny predpis stanovuje inú 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 Sťažnosť na takéto vady voči Obchodníkovi najneskôr v lehote určenej týmto predpisom.

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 Sťažnosť je oprávnený podať každý Klient, ako aj splnomocnený zástupca Klienta, pričom podpis Klienta ako splnomocniteľa na písomnom plnomocenstve musí byť úradne overený.

2.5 Klient je povinný uplatniť Sťažnosť

- písomne s vlastnoručným podpisom, ktorú doručí Obchodníkovi prostredníctvom poštovej služby /kuriéra, faxom, e-mailom, osobne;

- prostredníctvom služby Infolinky za predpokladu, že Obchodník nemá akúkoľvek pochybnosť o jeho totožnosti;

- ústne, t.j. telefonicky alebo pri osobnom kontakte so zamestnancom Obchodníka, spolupracujúcou osobou, pričom je ten, kto v mene Obchodníka sťažnosť prijíma povinný z predmetu sťažnosti posúdiť, či je možné sťažnosť vybrať na mieste alebo je potrebné vyhotoviť záznam v zmysle prílohy č. 1 a 2 Konceptie vybavovania sťažností, ktorý bezodkladne zašle držiteľovi Funkcie riadenia sťažností na vybavenie.

2.6 Zo sťažnosti musí byť zrejmé kto ju podáva, predmet sťažnosti, a čoho sa sťažovateľ domáha. Klient je povinný v Sťažnosti určito, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov, ktoré je povinný obstarat' na svoje vlastné náklady. Klient je ďalej v tejto Sťažnosti povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči Obchodníkovi uplatňuje, pričom takýmto právom Klienta zo zodpovednosti za vady je najmä právo, aby bola vada odstránená.

2.7 Ak Klientom predložená sťažnosť nebude obsahovať skutočnosti potrebné na jej prešetrenie, alebo ak Klient nedoloží potrebné podklady, resp. nespĺni povinnosti uvedené v bode 2.5 a 2.6 tohto Reklamačného poriadku, Obchodník vyzve Klienta, aby svoju sťažnosť v určitej lehote doplnil. Do odstránenia chýb v sťažnosti, neplynie Obchodníkovi lehota na jej vybavenie. Pokiaľ Klient svoju sťažnosť neopraví, alebo nedoplní v stanovenej lehote, nie je Obchodník povinný sa jeho Sťažnosťou zaoberať a skúmať jej oprávnenosť. Ak Klient odstráni nedostatky svojej Sťažnosti, od tohto momentu začínajú plynúť lehoty uvedené v bode 2.10 tohto Reklamačného poriadku.

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

2.9 Vybavovanie sťažností voči Obchodníkovi a monitorovanie prijatých a vybavených sťažností zabezpečuje v zmysle Organizačného, kompetenčného a podpisového poriadku Obchodníka držiteľ funkcie riadenia sťažností na Úseku Legal & Compliance. Tento spolupracuje s Oddelením Custody & Administration a Oddelením Legal & Compliance.

2.10 Pokiaľ nie je možné sťažnosť vybrať ihneď bez zbytočného odkladu je Obchodník oprávnený v rámci svojej právomoci vykonať jej preverenie a odborné posúdenie a následne rozhodnúť o jej oprávnenosti, v lehote 30 kalendárnych dní. Pokiaľ nie je možné sťažnosť z objektívnych dôvodov vybrať ani vo vyššie uvedenej lehote 30 dní, je Obchodník povinný Klienta písomne informovať o uskutočnených úkonoch a o termíne, kedy bude Sťažnosť vybavená. Takúto Sťažnosť možno vybrať najneskôr v lehote 60 kalendárnych dní od jej uplatnenia Klientom, ak nie je stanovené, alebo dohodnuté inak.

2.11 Ak je na vybavenie sťažnosti potrebná súčinnosť alebo vyjadrenie iného subjektu, lehota na vybavenie sťažnosti neplynie počas doby, počas ktorej sa sťažnosťou zaoberá iný subjekt.

2.12 O spôsobe vybavení sťažnosti je Obchodník povinný informovať Klienta najneskôr do uplynutia lehoty na vybavenie sťažnosti podľa bodu 2.10. Obchodník informuje Klienta i v prípade, ak nevyhovie Sťažnosti v celom rozsahu už pri jej uplatnení.

2.13 Obchodník pri vybavovaní sťažností zhromažďuje a preveruje všetky relevantné dôkazy a informácie týkajúce sa sťažnosti a komunikuje so sťažovateľom jasným, jednoduchým a zrozumiteľným spôsobom.

2.14 Ak Obchodník úplne alebo čiastočne sťažnosť Klienta zamietne, komplexne mu vysvetlí svoje stanovisko a informuje ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho sťažnosti., napr. o dostupnosti mechanizmu alternatívneho riešenia sporov alebo príslušných vnútroštrých orgánoch a pod.

2.15 Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku jej prešetrenia a v prípade, ak je to nevyhnutné, boli prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov alebo príčin ich vzniku. Odpoveď pre Klienta podpisuje držiteľ Funkcie riadenia sťažností a v čase jeho neprítomnosti riaditeľ Úseku Custody & Administration alebo zamestnanec Oddelenia Legal & Compliance poverený zastupovaním držiteľa Funkcie riadenia sťažností.

3. Náklady spojené s vybavovaním Sťažností

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

3.2 Obchodník nie je povinný postupovať v zmysle bodu 3.1 tohto Reklamačného poriadku, ak podanie Klienta nie je Sťažnosťou. Ide pritom najmä o také podanie Klienta, ktorým Klient nereklamuje vadu na strane Obchodníka.

4. Mimosúdne riešenie sporov

4.1 V prípade, ak Klient nie je spokojný so stanoviskom a vyjadrením Obchodníka vo veci jeho sťažnosti, má Klient možnosť obrátiť sa na príslušný orgán dohľadu, ktorým je Národná banka Slovenska.

4.2 Klient, ktorý je spotrebiteľom, má možnosť podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu jednému zo subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov zapísaných v zozname, ktorý je možné nájsť na internetovej stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>. Klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak Obchodník sťažnosť Klienta zamietol, alebo sťažnosť nevybavil v lehote podľa článku 2.10 tohto Reklamačného poriadku. Cieľom je uzatvorenie písomnej dohody o riešení sporu medzi Klientom a Obchodníkom.

4.3 Ďalším spôsobom mimosúdneho riešenia sporov je asistancia tretej neustrannej osoby, tzv. mediátora. Prostredníctvom mediátora bude Klient s Obchodníkom 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 zverejňuje zoznam mediátorov na svojom webovom sídle: <https://obcan.justice.sk/infosud-registre/-/isu-registre/zoznam/mediator>.

5. Záverečné ustanovenia

5.1 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 obchodných podmienok vydaných Obchodníkom, príslušnými ustanoveniami zákona o cenných papieroch, Obchodného zákonníka a ostatných súvisiacich právnych predpisov platných na území SR, a to v tomto poradí.

5.2 Obchodník je oprávnený jednostranne meniť, alebo dopĺňať Reklamačný poriadok (pričom zmenou sa rozumie aj čiastočné alebo úplné nahradenie Reklamačného poriadku novým Reklamačným poriadkom), a to z dôvodu:

- a) zmien právnych predpisov;
- b) vývoja na trhu cenných papierov a investičných služieb alebo finančnom trhu, ktorý je objektívne spôsobilý ovplyvniť poskytovanie Produktov a/alebo Služieb alebo podmienky vybavovania sťažností vo vzťahu k ich poskytovaniu;
- c) zmien v obchodnej politike Obchodníka;
- d) zmien technických možností poskytovania Produktov a/alebo Služieb alebo vybavovania sťažností;
- e) zabezpečenia bezpečného fungovania informačného a/alebo obchodného systému;
- f) zabezpečenia obozretného podnikania Obchodníka a stability finančného systému;
- g) skvalitnenia a zjednodušenia poskytovania Produktov a/alebo Služieb alebo vybavovania Sťažností.

Aktuálne znenie Reklamačného poriadku určí Obchodník Zverejnením najneskôr 15 kalendárnych dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny. Klient je oprávnený vyjadriť svoj nesúhlas so zmenou Reklamačného poriadku písomným oznámením doručeným Obchodníkovi do 15 dní, odkedy bol Reklamačný poriadok zmenený Zverejnením. Ak sa tak nestane, zmeny a doplnky nadobúdajú účinnosť v deň v nich uvedené, ak Klient (i) po Zverejnení Reklamačného poriadku vykoná akýkoľvek úkon voči Obchodníkovi, alebo (ii) pokračuje v prijímaní služieb Obchodníka tak, že z danej situácie je zrejmé, že má vôľu v danom zmluvnom vzťahu s Obchodníkom pokračovať, alebo (iii) svojím konaním potvrdí, že sa so znením zmeneného alebo doplneného Reklamačného poriadku oboznámi. Ak Klient v uvedenej lehote vyjadří 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. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 01.09.2020. 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. Zmluvné vzťahy, ktoré sa riadili ktorýmkoľvek pôvodným reklamačným poriadkom sa odo dňa účinnosti tohto Reklamačného poriadku riadia výlučne týmto Reklamačným poriadkom. Klient súhlasí s tým, aby tento Reklamačný poriadok nahradil v plnom rozsahu pôvodné reklamačné poriadky a obdobné dokumenty Obchodníka a že takéto zmluvné vzťahy sa budú riadiť výlučne týmto Reklamačným poriadkom, pokiaľ v tomto Reklamačnom poriadku nie je uvedené inak.

5.3 Reklamačný poriadok bol zverejnený dňa 17.08.2020.