



REKLAMAČNÍ ŘÁD

CAPITAL MARKETS, o.c.p., a.s.

Článek 1

Základní ustanovení

- 1.1 Tento reklamační řád společnosti CAPITAL MARKETS, o.c.p., a.s., Slávičie údolie 106, 811 02 Bratislava, IČO 36 853 054, (dále jen „Společnost“ a nebo „Obchodník“) upravuje všechny právní vztahy vznikající mezi Klientem (včetně potenciálního klienta) a Společností na základě a v souvislosti s uplatňováním reklamací Klientů uvedených v bodě 1.5 tohoto Reklamačního řádu vůči Společnosti, které souvisí s kvalitou a nebo správností investičních služeb, vedlejších služeb, výkonu investičních činností, a nebo v rámci jejich kombinací a výkonu finančních služeb a činností (dále společně jen „služby“ a „činnosti“), které Společnost poskytuje Klientům na základě Smluv uzavřených mezi Společností a Klientem, zejména postupy a lhůty pro vyřízení těchto reklamací, způsob úhrady nákladů spojených s těmito reklamacemi a další související právní vztahy.
- 1.2 V rozsahu v jakém se ustanovení VOP vydaných Společností liší od ustanovení tohoto Reklamačního řádu, mají ustanovení VOP přednost před jednotlivými ustanoveními tohoto Reklamačního řádu.
- 1.3 Pojmy s velkým počátečním písmenem použité v tomto Reklamačním řádu mají význam definovaný ve VOP pro jednotlivé služby a finanční nástroje, pokud není v tomto Reklamačním řádu stížností uvedeno jinak.
- 1.4 Reklamací se podle tohoto Reklamačního řádu rozumí stížnost Klienta a Klientem uplatněné právo z odpovědnosti za vady způsobené při poskytování služeb a činností vůči Společnosti ve lhůtách uvedených v tomto Reklamačním řádu (dále jen "Reklamace").

Článek 2

Postupy a lhůty vyřizování reklamací

- 2.1 Klient je oprávněný uplatnit Reklamaci u Společnosti.
- 2.2 Klient je povinen uplatnit reklamaci vůči Společnosti způsobem uvedeným v bodě 2.4. tohoto Reklamačního řádu, a to nejpozději do šesti měsíců ode dne, kdy měl Klient možnost dozvědět se o skutečnosti, která je předmětem Reklamace, anebo ode dne, kdy měl možnost vadu zjistit. Pokud se společnost s Klientem výslovně nedohodla jinak. Pokud v konkrétním případě všeobecně závazný právní předpis stanovuje delší dobu zodpovědnosti za vady věci, a nebo poskytnuté Společností Klientovi, než je doba uvedená v první větě tohoto bodu a zároveň, pokud takový předpis neumožňuje, aby se smluvní strany dohodly na nejkratší době, je Klient oprávněný uplatnit Reklamaci takové vady vůči Společnosti nejpozději ve lhůtě, která je určena právním předpisem.



- 2.3 Pokud klient ve lhůtě uvedené v bodě 2.2 tohoto Reklamačního řádu na tuto zjištěnou skutečnost Společnost neupozorní, práva z zodpovědnosti za vady Klientovi zanikají.
- 2.4 Klient je povinný uplatnit Reklamaci písemně s vlastnoručním podpisem. Písemná reklamační žádost musí obsahovat identifikační údaje Klienta: jméno (obchodní jméno), rodné číslo (IČO), adresu (Sídlo společnosti, a nebo místo podnikání), číslo klientského účtu a kontaktní údaje na Klienta (telefonní číslo), datum a podpis Klienta. Klient je dále povinen v Reklamaci konkrétně, srozumitelně, správně a přesně uvést reklamované skutečnosti, které namítá, spolu s uvedeným datem, čísly a částkami a svoje tvrzení věrohodným způsobem prokázat, včetně předložení právně souvisejících dokumentů, které je povinný obstarat na svoje vlastní náklady. Klient je zároveň v této Reklamaci povinen uvést i práva, které tímto způsobem vůči společnosti uplatňuje. Reklamaci je nutné doručit na adresu sídla Společnosti, anebo odeslat na emailovou adresu info@capitalmarkets.sk.
- 2.5 Pokud Klient nesplní povinnosti uvedené v bodě 2.4. tohoto Reklamačního řádu, Obchodník není povinný se jeho Reklamací zabývat a zkoumat oprávněnost klientovi Reklamace, pokud Klient neodstraní nedostatky svojí Reklamace. Pokud Klient odstraní nedostatky svojí reklamace, od tohoto momentu začínají plynout lhůty uvedené v bodě 2.9. tohoto Reklamačního řádu.
- 2.6 Klient je povinen Obchodníkovi poskytnout veškerou součinnost potřebnou pro objasnění reklamované skutečnosti. Pokud odmítne tuto součinnost poskytnout Obchodník není povinný vykonat další prověření Reklamace a není povinný dále zkoumat oprávněnost Klientovy reklamace.
- 2.7 Vyřizování Reklamací vůči Společnosti a monitorování přijatých a vyřízených reklamací zabezpečuje ve smyslu Organizačního pořádku Obchodníka oddělení Compliance.
- 2.8 Společnost shromažďuje a prověřuje všechny související důkazy a informace týkající se Reklamace a komunikuje s klientem jasným, jednoduchým a srozumitelným způsobem.
- 2.9 Pokud není možné hned po uplatnění Reklamace Klientem rozhodnout o oprávněnosti Reklamace, Obchodník je oprávněný v rámci svojí reklamované vady, přičemž celkový vyřízení reklamace by nemělo trvat déle jak 30 kalendářních dní.
- 2.10 Pokud není možné reklamaci z objektivních důvodů vyřídit ani ve výše uvedené lhůtě 30 dní, je Společnost povinna Klienta informovat o této skutečnosti s uvedením důvodu prodloužení lhůty, o uskutečněných úkonech a předpokládaného termínu vyřízení reklamace.
- 2.11 O způsobu vyřízení Reklamace vydá společnost potvrzení ve lhůtách uvedených v bodě 2.9. tohoto Reklamačního řádu. Toto písemné potvrzení vydá Společnost Klientovi i tehdy pokud nevyhoví Reklamaci v celém rozsahu už při uplatnění této Reklamace Klientem.

Článek 3

Náklady spojené s vyřizováním Reklamací



- 3.1 Pokud není v tomto Reklamačním řádu uvedené jinak, náklady spojené s vyřizováním Reklamace uhradí Společnost bez ohledu na to, zda je Reklamace opravená nebo ne. Tímto jsou myšleny náklady Klienta při uplatnění reklamace.

Článek 4

Evidence reklamací

- 4.1 Evidence Reklamací je vedena ve formě spisové dokumentace u Společnosti, kde se jednotlivé případy evidují:
- a) pořadové číslo Reklamace,
 - b) datum přijetí Reklamace
 - c) identifikace Klienta,
 - d) předmět Reklamace
 - e) rozhodnutí o vyřízení Reklamace.
- 4.2 Dále se eviduje pod pořadovým číslem kopie listu s vyjádřením k Reklamaci a záznam o vyřízení reklamace.
- 4.3 Záznam o vyřízení Reklamace podle odstavce 4.2. musí obsahovat tyto údaje:
- a) jméno, příjmení a adresa bydliště Klienta, pokud jde o fyzickou osobu, název anebo obchodní jméno a sídlo anebo místo podnikání Klienta, pokud jde o právnickou osob.
 - b) Předmět Reklamace,
 - c) Datum doručení Reklamace,
 - d) identifikace osob, kterých se Reklamace týká,
 - e) vyhodnocení skutečnosti, zda byla Reklamace oprávněná,
 - f) opatření přijaté pro vyřízení Reklamace,
 - g) datum vyřízení Reklamace.

Článek 5

Podání odvolání

- 5.1 Pokud Klient není spokojený s výsledkem řešení Reklamace, může podat odvolání proti výsledku řešení Reklamace a to do patnácti (15) kalendářních dní od doručení rozhodnutí na adresu bydliště/místa podnikání/sídla Klienta a nebo jinou adresu, kterou Klient uvede, jako doručovací adresu. V tomto případě začíná plynout nová třiceti (30) denní lhůta pro vyřízení odvolání.



- 5.2 Odvoláním se zabývá představenstvo Společnosti. Představenstvo Společnosti vydá rozhodnutí o výsledku řešení Reklamací. O tomto výsledku je Klient anebo Potenciální klient informován doporučeným dopisem, a to do třiceti (30) kalendářních dnů od přijetí odvolání na řešení reklamací Společnosti.
- 5.3 V případě, pokud stanovisko společnosti k předmětné reklamaci plně neuspokojuje požadavky klienta, má možnost obrátit se na příslušný dozorčí orgán, kterým je Česká Národní Banka.
- 5.4 Klient má možnost podat návrh na zahájení alternativního řešení sporu některému ze subjektů zapsaných v seznamu vedeném Ministerstvem hospodářství Slovenské republiky, který je k dispozici na internetových stránkách www.economy.gov.sk/ ve smyslu § 24 odst. 1 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně a doplnění některých zákonů.
- 5.5 V případě, pokud jde o poskytování služeb na území České republiky (např. Prostřednictvím pobočky) klient má možnost v postavení spotřebitele ve smyslu ustanovení § 2 odst. 1 zák. č. 634/1992 Sb. ve znění pozdějších předpisů v případě sporu, (tímto není dotknuté právo spotřebitele) (i) podat žalobu na příslušný Český soud, (ii) podat návrh na mimosoudní řešení sporů je finanční arbitr ve smyslu zák.č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi. Více informací o finančním arbitrovi anebo řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím finančního arbitra je možné získat na adrese sídla finančního arbitra Legerova 1581/69, Praha 1, 110 00, tel.: +420 257 042 070, e-mail: arbitr@finarbitr.cz a internetové stránce <https://www.finarbitr.cz/cs/>. Klient má také možnost v případě poskytování služeb na území České republiky obrátit na příslušný dozorčí orgán, kterým je v případě České republiky Česká národní banka, a to buď poštou na korespondenční adresu: Na příkopě 864/28, 115 03, Praha 1, e-mailem na adresu: podatelna@cnb.cz, nebo prostřednictvím webu: <https://www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty/stiznostina-financi-institute/index.html>.

Článek 6

Vnitřní sledování a vyhodnocování stížností

- 6.1 Společnost průběžně analyzuje údaje získané v rámci vyřizování reklamací s cílem zabezpečit identifikaci a řešení opakujících se a systémových problémů a potenciálních operačních a právních rizik a to včetně:
- analýzy příčin jednotlivých stížností s cílem identifikovat hlavní příčiny, které jsou společné pro daný typ stížnosti.
 - Posouzení, zda takové hlavní příčiny mohou mít vliv i na jiné procesy anebo produkty včetně těch, na které se reklamacie nepřímo vztahuje.
- c) v opodstatněných případech odstraněním těchto hlavních příčin.



Článek 7

Závěrečné ustanovení

- 7.1 Společnost a Klient se dohodli že ostatní právní vztahy mezi Společností a Klientem výslovně neupravené tímto Reklamačním řádem se budou řídit příslušnými ustanoveními jednotlivých Smluv uzavřených souvisejících právních předpisů platných na území SR, resp. ČR.
- 7.2 Reklamační řád se nevztahuje na poskytované služby a vykonávané činnosti jiné jako ty, které podléhají dohledu Národní banky Slovenska, resp. příslušného regulátora, a na služby a činnosti jiného subjektu, za které Společnost nenese žádnou zodpovědnost (i když takové činnosti tvoří podstatu podání stížnosti). V takovém případě Společnost informuje Klienta o svém stanovisku ke stížnosti a vysvětlí mu svoje stanovisko, i když se Klient jeho služeb a činností výslovně netýká. Pokud je to vhodné a v rámci možností Společnosti, Společnost Klientovi poskytne údaje o subjektu, resp. dozorčímu orgánu, který je zodpovědný za vyřízení jeho stížnosti.
- 7.3 Společnost na požádání příslušného vnitrostátního orgánu poskytne informace o vyřizování reklamací tomuto orgánu.
- 7.4 Společnost je oprávněná z důvodu změn v obchodní politice Společnosti, anebo změn právních předpisů, anebo na základě vývoje na finančním trhu anebo vývoje právního, anebo podnikatelského prostředí anebo v zájmu bezpečného fungování systému finančního trhu anebo minimalizace rizika tento Reklamační řád kdykoliv pozměnit anebo doplnit. Společnost tak učiní zveřejněním na internetové stránce Společnosti www.capitalmarkets.sk aktuální znění Reklamačního řádu. Klient je oprávněn vyjádřit svůj nesouhlas se změnou Reklamačního řádu písemným oznámením doručením Společnosti do 30 dnů od kdy byl Reklamační řád určen zveřejněním. Pokud se tak nestane, změny a doplňky nabývají účinnosti v den v nich uvedený, pokud Klient po zveřejnění Reklamačního řádu vykoná jakýkoliv úkon vůči společnosti, anebo pokračuje v přijímání služeb Společnosti tak, že z dané situace je zřejmé, že má vůli v daném smluvním vztahu se Společností pokračovat, anebo svým jednáním potvrdí, že se se zněním pozměněného anebo 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 se Společností ukončit výpovědí s okamžitou účinností. Stejně tak Společnost je oprávněná v takovém případě svůj smluvní vztah s Klientem vypovědět s okamžitou účinností a vyhlásit svoje Pohledávky vůči Klientovi za okamžitě splatné.
- 7.5 Tento Reklamační řád byl schválený představenstvem Společnosti dne 09.10.2023, s účinností od 24.10.2023. Všechny smluvní vztahy uzavřené mezi klientem a Společností ode dne účinnosti tohoto Reklamačního řádu se řídí tímto Reklamačním řádem, pokud není uvedeno jinak
- 7.6 Reklamační řád byl zveřejněn dne 9. října 2023.