

REKLAMAČNÍ ŘÁD

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

Článek 1

Základní ustanovení

- 1.1 Tento reklamní řád společnosti CAPITAL MARKETS, o.c.p., a.s., Slávičie údolie 106, 811 02 Bratislava, IČO 36 853 054, (dále jen „Společnost“ 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 souvisejí s kvalitou nebo správností investičních služeb, doplňkových služeb, výkonu investičních činností nebo jejich kombinace 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 vyřizování těchto reklamací, způsob úhrady nákladů spojených s těmito reklamacemi a všechny ostatní 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 psané velkými počátečními písmeny používané v tomto Reklamačním řádu mají význam, který je definován ve VOP pro jednotlivé služby a finanční nástroje, pokud není v tomto Reklamačním řádu uvedeno jinak.
- 1.4 Reklamací se podle tohoto Reklamačního řádu rozumí stížnost Klienta a právo uplatněné Klientem z odpovědnosti za vady způsobené při poskytování služeb a činností vůči Společnosti ve lhůtách stanovených tímto Reklamačním řádem (dále jen „Reklamace“).

Článek 2

Postupy a lhůty pro vyřizování reklamací

- 2.1 Klient je oprávněn 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 se dozvědět o skutečnosti, která je předmětem Reklamace, nebo ode dne, kdy měl možnost vadu zjistit, pokud se Společnost s Klientem výslovně nedohodly jinak. Pokud v konkrétním případě obecně závazný právní předpis stanoví delší dobu odpovědnosti za vady věci nebo služby poskytnuté Společností Klientovi, než je doba uvedená v první větě tohoto bodu, a zároveň pokud takový předpis neumožňuje, aby se smluvní strany dohodly na kratší době, je klient oprávněn uplatnit reklamaci takové vady vůči společnosti nejpozději ve lhůtě stanovené právním předpisem.
- 2.3 Pokud klient ve lhůtě uvedené v bodě 2.2 tohoto reklamního řádu společnosti tuto zjištěnou skutečnost nevytkne, zanikají jeho práva z odpovědnosti za vady.

- 2.4 Klient je povinen uplatnit reklamaci písemně s vlastnoručním podpisem. Písemná reklamační žádost musí obsahovat identifikační údaje klienta: jméno (obchodní jméno), rodné číslo (IČO), adresu (sídlo společnosti nebo místo podnikání), číslo klientského účtu a kontaktní údaje na klienta (telefonní číslo), datum a podpis klienta. Klient je dále povinen v reklamaci jasně, srozumitelně, správně a přesně uvést reklamované skutečnosti, proti kterým vznesl námitky, spolu s uvedenými daty, čísly a částkami a svá tvrzení také věrohodným způsobem prokázat, zejména předložením právně relevantních dokladů, které je povinen obstarat na vlastní náklady. Klient je zároveň povinen v této Reklamaci uvést i práva, která tímto způsobem vůči Společnosti uplatňuje. Reklamaci je nutné doručit na adresu sídla Společnosti nebo zaslat na e-mailovou adresu info@capitalmarkets.sk.
- 2.5 Pokud klient nesplní povinnosti uvedené v bodě 2.4 tohoto reklamního řádu, není obchodník povinen se jeho reklamací zabývat a posuzovat oprávněnost klientovy reklamační žádosti, dokud klient nedostatky své reklamační žádosti neodstraní. Pokud klient nedostatky své reklamační žádosti odstraní, začínají od tohoto okamžiku běžet lhůty uvedené v bodě 2.9 tohoto reklamního řádu.
- 2.6 Klient je povinen poskytnout Obchodníkovi veškerou součinnost nezbytnou k objasnění reklamované skutečnosti; pokud tuto součinnost odmítne poskytnout, není Obchodník povinen provést další prověření Reklamační žádosti a není povinen dále posuzovat oprávněnost Reklamační žádosti Klienta.
- 2.7 Vyřizování reklamací vůči společnosti a sledování přijatých a vyřízených reklamací zajišťuje v souladu s organizačním řádem obchodníka oddělení Compliance.
- 2.8 Společnost shromažďuje a prověřuje všechny relevantní důkazy a informace týkající se reklamační žádosti a s klientem komunikuje jasným, jednoduchým a srozumitelným způsobem.
- 2.9 Pokud není možné rozhodnout o oprávněnosti reklamační žádosti ihned po jejím uplatnění klientem, je obchodník oprávněn v rámci své pravomoci provést další prověření reklamační žádosti a odborné posouzení reklamované vady, přičemž celkové vyřízení reklamační žádosti by nemělo trvat déle než 30 kalendářních dnů.
- 2.10 Není-li možné reklamaci z objektivních důvodů vyřídit ani ve výše uvedené lhůtě 30 dnů, je Společnost povinna o této skutečnosti informovat Klienta s uvedením důvodu prodloužení lhůty, provedených úkonů a předpokládaného termínu vyřízení reklamační žádosti.
- 2.11 O způsobu vyřízení reklamační žádosti vydá společnost klientovi písemné potvrzení ve lhůtách uvedených v bodě 2.9 tohoto reklamního řádu. Toto písemné potvrzení vydá společnost klientovi i v případě, že reklamaci nevyhoví v plném rozsahu již při jejím uplatnění klientem.

Článek 3

Náklady spojené s vyřizováním reklamací

- 3.1 Není-li v tomto Reklamačním řádu uvedeno jinak, náklady spojené s vyřizováním Reklamační žádosti hradí Společnost bez ohledu na to, zda je Reklamační žádost oprávněná či nikoli. Tím se nemyslí náklady Klienta při uplatnění Reklamační žádosti.

Článek 4

Evidence reklamací

- 4.1 Evidence reklamací se vede ve formě spisové dokumentace u společnosti, kde se u jednotlivých případů eviduje:
- pořadové číslo reklamace,
 - datum přijetí reklamace,
 - identifikace klienta,
 - předmět reklamace,
 - rozhodnutí o vyřízení reklamace.
- 4.2 Dále se pod pořadovým číslem archivuje kopie dopisu s vyjádřením k reklamaci a záznam o vyřízení reklamace.
- 4.3 Záznam o vyřízení reklamace podle odstavce 4.2 musí obsahovat tyto údaje:
- jméno, příjmení a adresa bydliště klienta, pokud se jedná o fyzickou osobu, název nebo obchodní jméno a sídlo nebo místo podnikání klienta, pokud se jedná o právnickou osobu,
 - předmět reklamace,
 - datum doručení Reklamace,
 - identifikace osob, kterých se reklamace týká,
 - posouzení, zda byla reklamace oprávněná,
 - opatření přijatá k vyřízení Reklamace,
 - datum vyřízení reklamace.

Článek 5

Podání odvolání

- 5.1 Pokud není klient spokojen s výsledkem vyřízení reklamace, může podat odvolání proti výsledku vyřízení reklamace, a to do patnácti (15) kalendářních dnů od doručení rozhodnutí na adresu bydliště/místa podnikání/sídla klienta nebo na jinou adresu, kterou klient uvede jako doručovací adresu. V tomto případě začíná běžet nová třicetidenní (30) lhůta pro vyřízení odvolání.
- 5.2 Odvoláním se zabývá vedoucí oddělení compliance – compliance officer. Compliance officer vydá rozhodnutí o výsledku vyřízení reklamace. O tomto výsledku je klient nebo potenciální klient informován stejným způsobem jako při vyřizování reklamace ve smyslu článku 2, a to do třiceti (30) kalendářních dnů od přijetí odvolání proti vyřízení reklamace společností.
- 5.3 V případě, že stanovisko společnosti k dané reklamaci plně neuspokojuje požadavky klienta, má tento možnost obrátit se na příslušný dozorový orgán, kterým je Národní banka Slovenska.

- 5.4 Klient má možnost podat návrh na zahájení alternativního řešení sporu u jednoho z subjektů zapsaných v seznamu vedeném Ministerstvem hospodářství Slovenské republiky, který je k dispozici na internetové stránce 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, že se jedná o poskytování služeb na území České republiky (např. prostřednictvím pobočky), má klient jako spotřebitel ve smyslu ustanovení § 2 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb. ve znění pozdějších předpisů v případě sporu (tímto není dotčeno právo spotřebitele) (i) podat žalobu u příslušného českého soudu, (ii) podat návrh na mimosoudní řešení sporu ve smyslu uvedeného zákona. Subjektem mimosoudního řešení sporů je finanční arbitr ve smyslu zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi. Více informací o finančním arbitrovi nebo o řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím finančního arbitra lze získat na adrese sídla finančního arbitra Legerova 1581/69, Praha 1, 110 00, tel.: +420 257 042 070, e-mail:arbitr@finarbitr.cz a na internetových stránkách <https://www.finarbitr.cz/cs/>. Klient má rovněž možnost v případě poskytování služeb na území České republiky obrátit se na příslušný orgán dohledu, 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 webových stránek: <https://www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty/stiznostina-financi-institute/index.html>.

Článek 6

Interní sledování a vyhodnocování stížností

- 6.1 Společnost průběžně analyzuje údaje získané v rámci vyřizování reklamací s cílem zajistit identifikaci a řešení opakujících se systémových problémů a potenciálních provozních a právních rizik, a to zejména:
- analýzou příčin jednotlivých stížností s cílem identifikovat hlavní příčiny, které jsou společné pro daný typ stížnosti,
 - posouzením, zda tyto hlavní příčiny mohou mít vliv i na jiné procesy nebo produkty, včetně těch, kterých se reklamáce nepřímo týká,
 - v odůvodněných případech odstraněním těchto hlavních příčin.

Článek 7

Závěrečná ustanovení

- 7.1 Společnost a Klient se dohodli, že ostatní právní vztahy mezi Společností a Klientem, které nejsou výslovně upraveny tímto Reklamačním řádem, se budou řídit příslušnými ustanoveními jednotlivých smluv uzavřených mezi Společností a Klientem, příslušnými ustanoveními VOP, příslušnými ustanoveními souvisejících právních předpisů platných na území SR, resp. České republiky.
- 7.2 Reklamační řád se nevztahuje na poskytované služby a vykonávané činnosti jiné než ty, které podléhají dohledu Národní banky Slovenska, resp. příslušného regulátora, ani na služby a činnosti jiného subjektu, za který

společnost nenese žádnou odpovědnost (i když takové činnosti tvoří podstatu podání stížnosti). V takovém případě Společnost informuje Klienta o svém stanovisku ke stížnosti a vysvětlí mu své stanovisko, i když se stížnost výslovně netýká jejích služeb a činností. Je-li to vhodné a v rámci možností Společnosti, poskytne Společnost Klientovi údaje o subjektu, resp. orgánu dohledu, který je odpovědný za vyřízení jeho stížnosti.

- 7.3 Společnost na žádost příslušného vnitrostátního orgánu poskytne tomuto orgánu informace o vyřizování stížností.
- 7.4 Společnost je oprávněna tyto Reklamační podmínky kdykoli změnit nebo doplnit z důvodu změn v obchodní politice Společnosti nebo změn právních předpisů, či na základě vývoje na finančním trhu nebo vývoje právního či podnikatelského prostředí, nebo v zájmu bezpečného fungování systému finančního trhu či minimalizace rizika. Společnost zveřejní aktuální znění Reklamačního řádu na svých internetových stránkách www.capitalmarkets.sk nebo www.etfobchodnik.com. Klient je oprávněn vyjádřit svůj nesouhlas se změnou Reklamačního řádu písemným oznámením doručeným Společnosti do 30 dnů od okamžiku, kdy byl Reklamační řád zveřejněn. Pokud tak neučiní, nabývají změny a doplňky účinnosti dnem v nich uvedeným, pokud klient po zveřejnění Reklamačního řádu provede jakýkoli úkon vůči společnosti nebo pokračuje v přijímání služeb společnosti tak, že z dané situace je zřejmé, že má vůli v daném smluvním vztahu se Společností pokračovat nebo svým jednáním potvrdí, že se se zněním změněného nebo doplněného Reklamačního řádu seznámil. Pokud klient ve stanovené lhůtě vyjádří nesouhlas se změnou Reklamačního řádu a nedojde k dohodě, je klient oprávněn svůj smluvní vztah se společností ukončit výpovědí s okamžitou účinností. Stejně tak je Společnost v takovém případě oprávněna svůj smluvní vztah s Klientem vypovědět s okamžitou účinností a prohlásit své Pohledávky vůči Klientovi za okamžitě splatné.
- 7.5 Tento reklamní řád byl schválen představenstvem společnosti dne 24. 10. 2023 s účinností od 24. 10. 2023. Všechny smluvní vztahy uzavřené mezi klientem a společností ode dne účinnosti tohoto řádu pro vyřizování reklamací se řídí tímto řádem pro vyřizování reklamací, pokud v něm není uvedeno jinak.
- 7.6 Reklamační řád byl pro značku ETFOBCHODNIK schválen dne 1. 6. 2026.