

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., Slávičie údolie 106, 811 02 Bratislava, IČO 36 853 054, (ďalej len „Spoločnosť“ alebo „Obchodník“) upravuje všetky právne vzťahy vznikajúce medzi Klientom (vrátane potenciálneho klienta) a Spoločnosťou na základe a v súvislosti s uplatňovaním reklamácií Klientov uvedených v bode 1.5 tohto Reklamačného poriadku voči Spoločnosti, ktoré súvisia s kvalitou alebo správnosťou investičných služieb, vedľajších služieb, výkonu investičných činností alebo pri ich kombinácii a výkonu finančných služieb a činností (ďalej spoločne len „služby“ a „činnosti“), ktoré Spoločnosť poskytuje Klientom na základe Zmlúv uzavretých medzi Spoločnosťou a Klientom, najmä postupy a lehoty vybavovania týchto reklamácií, spôsob úhrady nákladov spojených s týmito reklamáciami a všetky ostatné súvisiace právne vzťahy.
- 1.2 V rozsahu v akom sa ustanovenia VOP vydaných Spoločnosťou odlišujú od ustanovení tohto Reklamačného poriadku, majú ustanovenia VOP prednosť pred jednotlivými ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.
- 1.3 Pojmy, písané veľkými počiatočnými písmenami používané v tomto Reklamačnom poriadku, majú význam, ktorý je definovaný vo VOP pre jednotlivé služby a finančné nástroje, pokiaľ nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak.
- 1.4 Reklamáciou sa podľa tohto Reklamačného poriadku rozumie sťažnosť Klienta a Klientom uplatnené právo zo zodpovednosti za vady spôsobené pri poskytovaní služieb a činností voči Spoločnosti v lehotách určených týmto Reklamačným poriadkom (ďalej len „Reklamácia“).

Článok 2

Postupy a lehoty vybavovania reklamácií

- 2.1 Klient je oprávnený uplatniť Reklamáciu u Spoločnosti.
- 2.2 Klient je povinný Reklamáciu uplatniť voči Spoločnosti 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, pokiaľ sa Spoločnosť s Klientom výslovne nedohodli inak. Ak v konkrétnom prípade všeobecne záväzný právny predpis stanovuje dlhšiu dobu zodpovednosti za vady veci alebo služby poskytnutej Spoločnosťou Klientovi, než je doba uvedená v prvej vete tohto bodu a zároveň ak takýto predpis neumožňuje, aby sa zmluvné strany dohodli na kratšej dobe, je Klient oprávnený uplatniť Reklamáciu takejto vady voči Spoločnosti najneskôr v lehote, ktorá je určená právnym predpisom.

- 2.3 Pokiaľ Klient v lehote uvedenej v bode 2.2 tohto Reklamačného poriadku nevytkne Spoločnosti 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 (obchodné meno), rodné číslo (IČO), adresu (sídlo spoločnosti alebo miesto podnikania), číslo klientskeho účtu a kontaktné údaje na Klienta (telefónne číslo), dátum a podpis Klienta. Klient je ďalej povinný v Reklamácií určiť, 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 Reklamácií povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči Spoločnosti uplatňuje. Reklamáciu je potrebné doručiť na adresu sídla Spoločnosti alebo odoslať na emailovú adresu info@capitalmarkets.sk.
- 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 2.9 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 Vybavovanie Reklamácií voči spoločnosti a monitorovanie prijatých a vybavených reklamácií, zabezpečuje v zmysle Organizačného poriadku Obchodníka oddelenie Compliance.
- 2.8 Spoločnosť zhromažďuje a preveruje všetky relevantné dôkazy a informácie týkajúce sa reklamácie a s Klientom komunikuje jasným, jednoduchým a zrozumiteľným spôsobom.
- 2.9 Pokiaľ nie je možné ihneď 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.
- 2.10 Pokiaľ nie je možné reklamáciu z objektívnych dôvodov vybaviť ani vo vyššie uvedenej lehote 30 dní, je Spoločnosť povinná Klienta informovať o tejto skutočnosti s uvedením dôvodu predĺženia lehoty, o uskutočnených úkonoch a predpokladaného termínu vybavenia reklamácie.
- 2.11 O spôsobe vybavenia Reklamácie vydá Spoločnosť Klientovi písomné potvrdenie v lehotách uvedených v bode 2.9 tohto Reklamačného poriadku. Toto písomné potvrdenie vydá Spoločnosť Klientovi aj vtedy, ak nevyhoví Reklamácií 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 uhrádza Spoločnosť bez ohľadu na to, či Reklamácia je oprávnená alebo nie. Týmto sa nemyslia náklady Klienta pri uplatnení Reklamácie.

Článok 4

Evidencia reklamácií

- 4.1 Evidencia Reklamácií sa vedie vo forme spisovej dokumentácie u Spoločnosti, kde sa pri jednotlivých prípadoch eviduje:
- a) poradové číslo Reklamácie,
 - b) dátum prijatia Reklamácie,
 - c) identifikácia Klienta,
 - d) predmet Reklamácie,
 - e) rozhodnutie o vybavení Reklamácie.
- 4.2 Ďalej sa archivuje pod poradovým číslom kópia listu s vyjadrením k Reklamácií a záznam o vybavení Reklamácie.
- 4.3 Záznam o vybavení Reklamácie podľa odseku 4.2 musí obsahovať tieto údaje:
- a) meno, priezvisko a adresa bydliska Klienta, ak ide o fyzickú osobu, názov alebo obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania Klienta, ak ide o právnickú osobu,
 - b) predmet Reklamácie,
 - c) dátum doručenia Reklamácie,
 - d) identifikácia osôb, ktorých sa Reklamácia týka,
 - e) vyhodnotenie skutočnosti, či bola Reklamácia oprávnená,
 - f) opatrenia prijaté na vybavenie Reklamácie,
 - g) dátum vybavenia Reklamácie.

Článok 5

Podanie odvolania

- 5.1 Pokiaľ Klient nie je spokojný s výsledkom riešenia reklamácie, môže podať odvolanie proti výsledku riešenia reklamácie a to do pätnástich (15) kalendárnych dní od doručenia rozhodnutia na adresu bydliska/miesta podnikania/sídla Klienta alebo inú adresu, ktorú Klient uvedie ako adresu na doručovanie. V tomto prípade začína plynúť nová tridsať (30) dňová lehota na vybavenie odvolania.

- 5.2 Odvolaním sa zaoberá vedúci oddelenia compliance – compliance officer. Compliance officer vydá rozhodnutie o výsledku riešení reklamácie. O tomto výsledku je Klient alebo Potenciálny klient informovaný rovnakým spôsobom, ako pri vybavovaní reklamácie v zmysle článku 2, do tridsiatich (30) kalendárnych dní, od prijatia odvolania na riešenie reklamácie Spoločnosťou.
- 5.3 V prípade ak stanovisko spoločnosti k predmetnej reklamácií plne neuspokojuje požiadavky klienta, má tento možnosť obrátiť sa na príslušný orgán dohľadu, ktorým je Národná banka Slovenska.
- 5.4 Klient má možnosť podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu jednému zo subjektov zapísaných v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky, ktorý je možný nájsť na internetovej stránke www.economy.gov.sk/ v zmysle § 24 ods. 1 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 5.5 V prípade, ak ide o poskytovanie služieb na území Českej republiky (napr. prostredníctvom pobočky) Klient má možnosť v postavení spotrebiteľa v zmysle ustanovenia § 2 odst. 1 zák. č. 634/1992 Sb. v znení neskorších predpisov v prípade sporu, (týmto nie je dotknuté právo spotrebiteľa) (i) podať žalobu na príslušný český súd, (ii) podať návrh na mimosúdne riešenie sporu v zmysle uvedeného zákona. Subjektom mimosúdneho riešenia sporov je finančný arbiter v zmysle zák.č. 229/2002 Sb., o finančnom arbitrovi. Viac informácií o finančnom arbitrovi alebo a riešení spotrebiteľských sporov prostredníctvom finančného arbitra je možné získať na adrese sídla finančného arbitra Legerova 1581/69, Praha 1, 110 00, tel.: +420 257 042 070, e-mail: arbitr@finarbitr.cz a internetovej stránke <https://www.finarbitr.cz/cs/>. Klient má tiež možnosť v prípade poskytovania služieb na území Českej republiky obrátiť sa na príslušný orgán dohľadu, ktorým je v prípade Českej republiky Česká národní banka, a to buď poštou na korešpondenčnú adresu: Na příkopě 864/28, 115 03, Praha 1, e-mailom na adresu: podatelna@cnb.cz, alebo prostredníctvom webu: <https://www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty/stiznostina-financni-institute/index.html>.

Článok 6

Vnútorne sledovanie a vyhodnocovanie sťažností

- 6.1 Spoločnosť priebežne analyzuje údaje získané v rámci vybavovania reklamácií s cieľom zabezpečiť identifikáciu a riešenie opakujúcich sa systémových problémov a potenciálnych operačných a právnych rizík, a to najmä:
- analýzou príčin jednotlivých sťažností s cieľom identifikovať hlavné príčiny, ktoré sú spoločné pre daný typ sťažnosti,
 - posúdením, či takéto hlavné príčiny môžu mať vplyv aj na iné procesy alebo produkty vrátane tých, na ktoré sa reklamácia nepriamo vzťahuje,
 - v opodstatnených prípadoch odstránením týchto hlavných príčin.

Článok 7

Záverečné ustanovenia

- 7.1 Spoločnosť a Klient sa dohodli, že ostatné právne vzťahy medzi Spoločnosťou a Klientom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých Zmlúv uzatvorených medzi Spoločnosťou a Klientom, príslušnými ustanoveniami VOP, príslušnými ustanoveniami súvisiacich právnych predpisov platných na území SR, resp. ČR.
- 7.2 Reklamačný poriadok sa nevzťahuje na poskytované služby a vykonávané činnosti iné ako tie, ktoré podliehajú dohľadu Národnej banky Slovenska, resp. príslušného regulátora, alebo na služby a činnosti iného subjektu, za ktorý Spoločnosť nenesie žiadnu zodpovednosť (aj keď takéto činnosti tvoria podstatu podania sťažnosti). V takomto prípade Spoločnosť informuje Klienta o svojom stanovisku k sťažnosti a vysvetlí mu svoje stanovisko, aj keď sa Klient jeho služieb a činností výslovne netýka. Ak je to vhodné a v rámci možností Spoločnosti, Spoločnosť Klientovi poskytne údaje o subjekte, resp. orgáne dohľadu, ktorý je zodpovedný za vybavenie jeho sťažnosti.
- 7.3 Spoločnosť na požiadanie príslušného vnútroštátneho orgánu poskytne informácie o vybavovaní reklamácií tomuto orgánu.
- 7.4 Spoločnosť je oprávnená z dôvodu zmien v obchodnej politike Spoločnosti 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. Spoločnosť určí zverejnením na internetovej stránke Spoločnosti www.capitalmarkets.sk alebo www.etfobchodnik.com aktuálne znenie Reklamačného poriadku. Klient je oprávnený vyjadriť svoj nesúhlas so zmenou Reklamačného poriadku písomným oznámením doručeným Spoločnosti do 30 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 Spoločnosti alebo pokračuje v prijímaní služieb Spoločnosti tak, že z danej situácie je zrejmé, že má vôľu v danom zmluvnom vzťahu so Spoločnosťou pokračovať alebo svojím konaním potvrdí, že sa so znením zmeneného alebo doplneného Reklamačného poriadku oboznámil. Ak Klient v uvedenej lehote vyjadří svoj nesúhlas so zmenou Reklamačného poriadku a nedôjde k dohode, je Klient oprávnený svoj zmluvný vzťah so Spoločnosťou ukončiť výpoveďou s okamžitou účinnosťou. Rovnako Spoločnosť je oprávnená v takomto prípade svoj zmluvný vzťah s Klientom vypovedať s okamžitou účinnosťou a vyhlásiť svoje Pohľadávky voči Klientovi za okamžite splatné.
- 7.5 Tento Reklamačný poriadok bol schválený predstavenstvom Spoločnosti dňa 24.10.2023, s účinnosťou od 24.10.2023. Všetky zmluvné vzťahy uzatvorené medzi Klientom a Spoločnosťou odo dňa účinnosti tohto Reklamačného poriadku sa riadia týmto Reklamačným poriadkom, pokiaľ v ňom nie je uvedené inak.
- 7.6 Reklamačný poriadok bol pre brand ETFOBCHODNIK schválený dňa 01.06.2026.