

## Výňatok z Reklamačného poriadku

### 1. Účel dokumentu

Tento dokument spoločnosti EFEKTA obchodník s cennými papírmi a.s. (ďalej len „Obchodník“) upravuje spôsob a podmienky vybavovania sťažností a podnetov osôb, ktorým obchodník poskytuje investičné služby na základe zmluvy o sprostredkovaní (ďalej len „Zmluva“), alebo ktoré rokujú alebo rokovali o uzavretí Zmluvy s Obchodníkom (ďalej len „Zákazník“).

### 2. Pojem reklamácia a sťažnosť

Reklamáciou sa rozumie písomné oznámenie zaslané Zákazníkom Obchodníkovi, v ktorom uvádza, že Obchodník poskytol investičnú službu v rozpore so Zmluvou alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi, a v ktorom žiada o nápravu vzniknutej situácie a odstránenie väd, ktoré Zákazník reklamuje.

Sťažnosťou sa rozumie vyhlásenie Zákazníka, ktoré nie je Reklamáciou a v ktorom Zákazník vyjadruje nespokojnosť s poskytovanými alebo ponúkanými investičnými službami alebo sa sťažuje na správanie zamestnancov, samostatných finančných agentov alebo splnomocnených zástupcov obchodníka alebo iných osôb, prostredníctvom ktorých Obchodník vykonáva svoju činnosť. Sťažnosť sa nepovažuje za žiadosť, návrh, názor, odporúčanie alebo návrh (Sťažnosti a Reklamácie sa spoločne označujú ako „Podnet“).

### 3. Podanie a prešetrenie návrhu

Reklamáciu môže podať len osoba, ktorej Obchodník poskytuje investičné služby alebo je povinný poskytovať investičné služby na základe Zmluvy, t. j. medzi Zákazníkom a Obchodníkom musí existovať platná Zmluva. Ak je Zákazník fyzická osoba konajúca mimo rámca svojej obchodnej, podnikateľskej alebo profesijnej činnosti (ďalej len „Spotrebiteľ“), Obchodník je povinný poskytnúť Zákazníkovi písomné potvrdenie o tom, kedy Zákazník podal sťažnosť, čoho sa sťažnosť týkala a požadovaný spôsob vybavovania Reklamácie.

Sťažnosť môže podať každý Zákazník.

Podnety musia byť doručené Obchodníkovi bez zbytočného odkladu po vzniku udalosti, ktorej sa Podnet týka, alebo bez zbytočného odkladu po tom, ako sa Zákazník o tejto udalosti dozvedel.

Ak je Zákazník Spotrebiteľom, predávajúci je povinný posúdiť platnosť Reklamácie bezodkladne, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní; táto lehota sa predĺži o čas potrebný na odborné posúdenie nároku na plnenie podľa Zmluvy. Reklamácie, vrátane odstránenia väd, musia byť vybavované bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa podania Reklamácie Zákazníkom, pokiaľ sa Zákazník a predajca nedohodnú na dlhšej lehote. Predávajúci je povinný písomne potvrdiť Zákazníkovi termín a spôsob vybavenia Reklamácie alebo dôvody zamietnutia Reklamácie.

V ostatných prípadoch a v prípade Sťažnosti je Obchodník povinný vyriešiť problém do 30 dní od prijatia Podnetu a v tejto lehote zaslať Zákazníkovi písomné stanovisko.

Ak Podnet neobsahuje nižšie uvedené informácie, uvedená lehota nezačne plynúť, kým Zákazník na žiadosť Obchodníka Podnet nedoplní.

Prijatie a spracovanie Podnetu je bezplatné.

### 4. Forma a požiadavky na reklamáciu

Podnet musí obsahovať aspoň nasledujúce údaje:

- označenie, že sa jedná o Reklamáciu alebo Sťažnosť;
- Identifikačné údaje Zákazníka — meno, priezvisko, adresa, dátum narodenia / identifikačné číslo, číslo účtu, adresa pre fyzické osoby a obchodný názov (názov spoločnosti) pre právnické osoby, IČ, sídlo, číslo účtu, adresa, meno a priezvisko osôb oprávnených konať v mene právnickej osoby v prípade právnických osôb;
- Predmet Sťažnosti alebo Reklamácie – opis skutočností, na ktorých sa Sťažnosť alebo Reklamácia zakladá;
- čo Zákazník očakáva – v prípade Reklamácie musí byť špecifikovaný spôsob odstránenia vady požadovaný Zákazníkom;
- dátum a podpis Zákazníka, ak je sťažnosť podaná písomne; a

- f) v prípade, že Sťažnosť alebo Reklamáciu podáva tretia strana v mene Zákazníka, musí byť súčasťou Podnetu plná moc, z ktorej vyplýva oprávnenie tretej osoby Podnet za Zákazníka podať.

**Sťažnosti alebo reklamácie je možné podávať nasledujúcim spôsobom:**

- písomne na adresu pobočky Obchodníka: EFEKTA obchodník s cennými papíry a.s., námestí Svobody 91/20, 602 00 Brno;
- V prípade Reklamácie má Zákazník právo kontaktovať Obchodníka na uvedenej adrese osobne;
- e-mailom na nasledujúcu elektronickú adresu: [compliance@efekta.sk](mailto:compliance@efekta.sk).

## 5. Ďalšia práva Zákazníka

Zákazník alebo potenciálny Zákazník je oprávnený bez zbytočného odkladu obrátiť sa na orgán dohľadu, ktorým je Česká národní banka so sídlom na adrese Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, bez toho, aby bolo dotknuté právo odvolať sa na príslušný súd. Zákazník je tiež oprávnený obrátiť sa na mimosúdny orgán na riešenie sporov, ktorým je v oblasti investičných služieb Finančný arbiter so sídlom na adrese Legerova 1581/9, 110 00 Praha, [www.finančníarbitr.cz](http://www.finančníarbitr.cz).

Účinné od 21. 03. 2025.