

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## Článok I. Úvodné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti obchodnej spoločnosti Wealth Effect Management o.c.p., a.s., so sídlom Bottova 2A, 811 09 Bratislava, IČO: 51 127 113, zápis: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 6652/B (ďalej len „**Spoločnosť**“) ako obchodníka s cennými papiermi a klienta na základe a v súvislosti s uplatňovaním reklamácie a / alebo sťažností klientov, ktoré smerujú proti investičným službám alebo vedľajším službám poskytovaným Spoločnosťou, zamestnancom alebo osobám v Spoločnosti alebo skutočnostiam, ktoré majú súvis s investičnými službami, vedľajšími službami poskytovanými Spoločnosťou a / alebo procesmi ich poskytovania Spoločnosťou.
2. Oprávnenou osobou sa rozumie osoba, ktorá má právo v zmysle tohto Reklamačného poriadku podať reklamáciu alebo sťažnosť. Oprávnenou osobou je najmä ale nielen klient alebo potenciálny klient Spoločnosti alebo tretia osoba, ktorá osvedčí právny záujem na podanej reklamácií alebo sťažnosti.
3. Reklamáciou sa rozumie oprávnenou osobou uplatnené právo na zodpovednosť za vady poskytnutých služieb Spoločnosťou, ktoré oprávnená na základe tohto Reklamačného poriadku a v súlade so zákonom č. 566/2001 Z.z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o cenných papieroch) uplatní voči Spoločnosti ako obchodníkovi s cennými papiermi.
4. Sťažnosťou sa rozumie oprávnenou osobou uplatnená výhrada alebo námietka vo vzťahu k službám poskytovaným Spoločnosťou alebo postupu uplatňovaným alebo poskytovaným Spoločnosťou, ak túto výhradu nie je možné posudzovať ako reklamáciu a je uplatnená oprávnenou osobou voči Spoločnosti v súlade s týmto Reklamačným poriadkom a zákonom č. 566/2001 Z.z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o cenných papieroch) (ďalej len „**ZoCP**“).
5. Pre účely tohto Reklamačného poriadku má pojem reklamácia a sťažnosť rovnaký a rovnocenný význam bez ohľadu na to, ktorý z nich sa použije, ak z logického výkladu príslušného ustanovenia tohto Reklamačného poriadku nevyplýva niečo iné.
6. Reklamačným konaním sa rozumie konanie vedené Spoločnosťou na základe reklamácie alebo sťažnosti oprávnenej osoby na preverenie kvality a / alebo správnosti Spoločnosťou poskytnutých služieb.
7. Reklamáciou nie je najmä ale nielen:
  - a) podnet klienta alebo tretej osoby na zlepšenie alebo zmenu služieb poskytovaných Spoločnosťou,
  - b) žiadosť klienta alebo tretej osoby o preverenie poskytnutých služieb a / alebo postupov Spoločnosti, ktoré boli poskytnuté na základe nepravdivých alebo nesprávnych pokynov alebo informácií od klienta,
  - c) podnet osoby, ktorá nemá oprávnenie na podanie reklamácie alebo sťažnosti.

## Článok II. Prijímanie sťažností

1. Oprávnená osoba má právo podať reklamáciu: písomne prostredníctvom pošty alebo kuriérskej služby na adrese prevádzky: Sky Park Offices I, Bottova 2A, 811 09 Bratislava

- a) osobne v sídle Spoločnosti na adrese prevádzky: Sky Park Offices I, Bottova 2A, 811 09 Bratislava alebo ktorejkoľvek pobočke Spoločnosti ak ich má Spoločnosť vytvorené,
  - b) prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu Spoločnosti backoffice@wem.sk.
2. Písomná reklamácia musí v prípade klienta fyzickej osoby obsahovať meno a priezvisko, klienta alebo potenciálneho klienta, dátum narodenia a platnú adresu, na ktorú bude zaslaný výsledok prešetrenia reklamácie. V prípade klienta právnickej osoby musí reklamácia obsahovať obchodné meno spoločnosti, adresu jej sídla, IČO a údaje na kontaktnú osobu oprávnenú v tejto veci za klienta právnickú osobu konať. Vo svojej reklamacii je klient alebo potenciálny klient povinný špecifikovať službu alebo postup, ktorej sa reklamácia týka, popíše dôvody reklamácie a predloží doklady zdôvodňujúce a preukazujúce opodstatnenosť reklamácie, prípadne uvedie ďalšie skutočnosti rozhodné pre posúdenie jeho reklamácie. Z reklamácie musí byť zrejmé, čoho sa oprávnená osoba domáha. Pri neúplných informáciách a dokladoch potrebných pre správne posúdenie reklamácie a jej úspešné vyriešenie je možné od klienta alebo potenciálneho klienta vyžiadať ich doplnenie. Spoločnosť je povinná reklamáciu posúdiť aj v prípade, ak je reklamácia neúplná a klient napriek dodatočnej lehote svoju reklamáciu neopravil alebo nedoplnil. V takom prípade Spoločnosť vychádza z údajov uvedených v neúplnej reklamacii klienta. Ak je reklamácia nezrozumiteľná a klient podávajúci reklamáciu túto napriek dodatočne poskytnutej lehote nedoplnil alebo neopravil, Spoločnosť nemá povinnosť nezrozumiteľnú reklamáciu vybaviť. Písomná reklamácia klienta alebo potenciálneho klienta musí byť podpísaná a datovaná, inak nebude Spoločnosťou vybavená.
  3. Reklamácia podaná osobne v sídle Spoločnosti je s klientom alebo potenciálnym klientom spísaná s zamestnancom Spoločnosti, ktorý s klientom alebo potenciálnym klientom spíše záznam o reklamacii, ktorý musí obsahovať údaje popísané v ods. 2 tohto článku Reklamačného poriadku. Vyhotovený záznam je datovaný a podpísaný klientom alebo potenciálnym klientom podávajúcim reklamáciu a zamestnancom Spoločnosti, ktorý tento záznam spísal. Záznam je vyhotovený v dvoch rovnopisoch, z ktorých jeden rovnopis zostáva Spoločnosti za účelom jeho prešetrenia a jeden rovnopis je určený pre klienta alebo potenciálneho klienta podávajúceho reklamáciu.
  4. V prípade reklamácie podanej elektronicke na e-mailovú adresu Spoločnosti uvedenú v Článku II. ods. 1 tohto Reklamačného poriadku musí táto reklamácia obsahovať údaje uvedené v ods. 2 tohto článku Reklamačného poriadku a musí byť do jedného týždňa od jej doručenia Spoločnosti klientom doplnená písomne alebo osobne v sídle Spoločnosti v súlade s odsekom 2 alebo 3 tohto článku Reklamačného poriadku, inak je neplatná a Spoločnosť nemá povinnosť takúto reklamáciu preveriť ani vybaviť.
  5. Každá Spoločnosťou prijatá reklamácia musí byť zaevidovaná.

### **Článok III.**

#### **Preverovanie a vybavovanie reklamácií**

1. Reklamáciu preveruje a vybavuje Spoločnosť v súlade s internými predpismi Spoločnosti a týmto Reklamačným poriadkom.
2. Reklamáciu nemôže preverovať ani vybavovať zamestnanec Spoločnosti alebo osoba, proti ktorej reklamácia smeruje, ani zamestnanec Spoločnosti alebo osoba, ktorá vykonávala v mene Spoločnosti služby pre oprávnenú osobu, ktorých služieb alebo postupu ich poskytnutie sa reklamácia týka.
3. Pokiaľ sa jedná o jednoduchú reklamáciu, musí byť táto Spoločnosťou preverená do piatich pracovných dní odo dňa jej prijatia Spoločnosťou. Reklamácia musí byť prijatá ako úplná, a teda musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle Článku II. ods. 2 tohto Reklamačného poriadku. O jednoduchú reklamáciu sa jedná v prípade, ak (i) je známy postup pri jej preverení, (ii) je známa osoba alebo služba, proti ktorej reklamácia smeruje, (iii) je možné túto posúdiť bez jej ďalšieho alebo hlbšieho skúmania, (iv) je známe stanovisko Spoločnosti k predmetu reklamácie, (v) rozhodnutie o reklamacii je možné vykonať z informácií a listinných materiálov dostupných osobe

- vybavujúcej reklamáciu a (vi) nie je potrebné žiadať o stanovisko dotknutú osobu alebo inú oprávnenú osobu v Spoločnosti.
4. Spoločnosť zistí na základe znalostí a informácií z dostupných zdrojov a z informačného systému Spoločnosti podľa charakteru reklamácie jej opodstatnenosť a v prípade opodstatnenej reklamácie navrhne opatrenie na nápravu.
  5. Pokiaľ sa jedná o zložitú reklamáciu, ktorá z hľadiska svojho obsahu alebo porušení proti ktorým smeruje nemôže byť posudzovaná ako jednoduchá reklamácia v zmysle ods. 3 tohto Reklamačného poriadku, musí byť Spoločnosťou preverená do tridsať pracovných dní odo dňa jej prijatia Spoločnosťou. Reklamácia musí byť prijatá ako úplná, a teda musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle Článku II. ods. 2 tohto Reklamačného poriadku.
  6. O zložitú reklamáciu sa jedná v prípade, ak (i) nie je známy postup pri jej preverovaní, a teda ide o reklamáciu, ktorá sa svojim obsahom vymyká bežným štandardom alebo postupom, (ii) nie je známa osoba alebo služba, proti ktorej reklamácia smeruje, (iii) pre posúdenie reklamácie si táto vyžaduje jej hlbšie, dôslednejšie a odbornejšie skúmanie, (iv) nie je známe stanovisko Spoločnosti k predmetu reklamácie, (v) rozhodnutie o reklamácií nie je možné vykonať z informácií a listinných materiálov dostupných osobe vybavujúcej reklamáciu a (vi) je potrebné žiadať o stanovisko dotknutú osobu alebo inú osobu najmä predstavenstvo Spoločnosti alebo dozornú radu Spoločnosti.
  7. Jednoduchá reklamácia musí byť vybavená do 5 pracovných dní od prijatia úplnej reklamácie. Táto lehota môže byť v odôvodnených prípadoch predĺžená na 30 pracovných dní od prijatia úplnej reklamácie. Pokiaľ nie je možné reklamáciu vybaviť ani v predĺženej lehote 30 pracovných dní, Spoločnosť je povinná písomne informovať oprávnenú osobu, ktorá reklamáciu podala o tejto skutočnosti a dôvodoch pre ktoré nie je možné reklamáciu vybaviť v predĺženej lehote a ďalšom postupe spoločnosti v tejto veci.
  8. Zložitá reklamácia musí byť vybavená do 30 pracovných dní od prijatia úplnej reklamácie. Táto lehota môže byť v odôvodnených prípadoch predĺžená o 30 pracovných dní. Pokiaľ nie je možné reklamáciu vybaviť ani v predĺženej lehote 30 pracovných dní, Spoločnosť je povinná písomne informovať oprávnenú osobu, ktorá reklamáciu podala o tejto skutočnosti a dôvodoch pre ktoré nie je možné reklamáciu vybaviť v predĺženej lehote a ďalšom postupe spoločnosti v tejto veci.
  9. O výsledku vybavenia reklamácie Spoločnosť písomne informuje oprávnenú osobu, ktorá reklamáciu podala. Písomné oznámenie o výsledku vybavenia sa zasiela na adresu, ktorú oprávnená osoba podávajúca reklamáciu uviedla vo svojej reklamácií. Sťažovateľ musí byť písomne informovaný aj v prípade, ak reklamácia bola posúdená ako neopodstatnená s uvedením dôvodov, ktoré viedli k zamietnutiu reklamácie.
  10. Rozhodnutie Spoločnosti o vybavení reklamácie ako nedôvodnej obsahuje:
    - a) dátum prijatia reklamácie a stručný popis predmetu reklamácie,
    - b) označenie osoby, ktorá reklamáciu podala a čoho sa domáha,
    - c) výsledok preverenia reklamácie a vyhodnotenie reklamácie ako nedôvodnej,
    - d) stručný popis dôvodov, pre ktoré bola reklamácia posúdená alebo vyhodnotená ako nedôvodná,
    - e) uvedenie dátumu vybavenia reklamácie,
    - f) uvedenie, či bola reklamácia vybavená v riadnej alebo predĺženej lehote,
    - g) dátum vypracovania vyhodnotenia reklamácie,
    - h) podpis zamestnanca Spoločnosti.
  11. V prípade ak sa nejedná o vybavenie reklamácie v zmysle ods. 10 tohto článku Reklamačného poriadku, musí písomné rozhodnutie Spoločnosti o vybavení reklamácie obsahovať údaje uvedené v ods. 10 písm. a), b), e), f) g) a h) tohto Reklamačného poriadku a ďalej:
    - a) výsledok preverenia reklamácie a vyhodnotenie reklamácie ako dôvodnej,
    - b) stručný popis dôvodov, pre ktoré bola reklamácia posúdená alebo vyhodnotená ako dôvodná,
- prijaté opatrenia na nápravu a termín ich vykonania.

#### **Článok IV. Odvolanie proti rozhodnutiu Spoločnosti**

1. Proti rozhodnutiu o vybavení reklamácie môže oprávnená osoba podať písomne odvolanie v lehote do 15 pracovných dní odo dňa doručenia rozhodnutia Spoločnosti o vybavení reklamácie. Odvolanie sa podáva na adresu Spoločnosti.
2. Z odvolaniu musí byť zrejmé:
  - a) že ide o odvolanie proti rozhodnutiu Spoločnosti o vybavení reklamácie,
  - b) čoho sa oprávnená osoba domáha,
  - c) v čom vidí oprávnená osoba nedostatky rozhodnutia Spoločnosti o vybavení jej reklamácie a z akých dôvodov odvolanie podáva,
  - d) kým bolo podané, t.j. uvedenie identifikačných údajov v zmysle Článku II. ods. 2 tohto Reklamačného poriadku,
  - e) kedy bolo vypracované a
  - f) musí byť podpísané oprávnenou osobou.
3. Na odvolanie, ktoré neobsahuje náležitosti v zmysle ods. 2 tohto článku tohto Reklamačného poriadku Spoločnosť neprihliada a toto nevybavuje.
4. O odvolaní rozhoduje Predstavenstvo Spoločnosti.
5. Na rozhodnutie predstavenstva Spoločnosti o odvolaní sa primerane použijú ustanovenia tohto Reklamačného poriadku o zložitej reklamácií a iné relevantné ustanovenia.

#### **Článok V. Náklady súvisiace s vybavovaním reklamácií**

1. Náklady súvisiace s reklamáciou, ktoré vznikli oprávnenej osobe znáša oprávnená osoba, ak tento Reklamačný poriadok alebo písomná dohoda so Spoločnosťou neurčujú inak.
2. Náklady súvisiace s reklamáciou, ktoré vznikli Spoločnosti znáša Spoločnosť, ak tento Reklamačný poriadok alebo písomná dohoda s oprávnenou osobou neurčujú inak.

#### **Článok VI. Doručovanie**

1. Všetky písomnosti týkajúce sa právnych vzťahov v zmysle tohto Reklamačného poriadku medzi Spoločnosťou a oprávnenou osobou sa doručujú:
  - a) poštou,
  - b) treťou osobou oprávnenou doručovať zásielky,
  - c) osobne,
  - d) elektronicky na emailové adresy uvedené v tomto Reklamačnom poriadku alebo zmluve uzavretej medzi Spoločnosťou a oprávnenou osobou.
2. Písomnosti týkajúce sa právnych vzťahov v zmysle tohto Reklamačného poriadku medzi Spoločnosťou a oprávnenou osobou sa doručujú doporučené na adresu oprávnenej osoby alebo Spoločnosti uvedenej v tomto Reklamačnom poriadku. Každý účastník je povinný oznámiť druhému účastníkovi každú zmenu svojho sídla alebo bydliska podľa zásad uvedených v tomto článku do 15 dní odo dňa zmeny sídla alebo bydliska.
3. Ak účastník neprevezme písomnosť na adrese uvedenej v tomto Reklamačnom poriadku alebo písomnej reklamácií, považuje sa písomnosť po troch dňoch od jej vrátenia odosielateľovi za doručení, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvie. Všetky právne účinky doručovaných písomností nastanú v tomto prípade dňom, ktorým sa písomnosť považuje za doručení.
4. Ak účastník neprevezme písomnosť na adrese uvedenej v tomto Reklamačnom poriadku alebo písomnej reklamácií, je odosielateľ povinný opakovane doručiť písomnosť na adresu účastníka

zapísanú v obchodnom registri alebo inom registri. Pri takomto doručení platí v celom rozsahu ods. 3 tohto článku Reklamačného poriadku.

## **Článok VII. Záverečné ustanovenia**

1. Spoločnosť má právo Reklamačný poriadok kedykoľvek jednostranne meniť alebo dopĺňať, a to najmä, ale nielen za účelom jeho aktualizácie a reflektovania zmien právnych predpisov.
2. Spoločnosť je povinná zmenený alebo doplnený Reklamačný poriadok zverejniť vo svojom sídle a na webovom sídle [www.wem.sk](http://www.wem.sk) pred nadobudnutím jeho účinnosti.
3. Zmeny a doplnenia Reklamačného poriadku, a teda zmenený alebo doplnený Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 15-ty deň po jeho zverejnení na webovom sídle Spoločnosti [www.wem.sk](http://www.wem.sk).
4. Klient je oprávnený vyjadriť svoj nesúhlas so zmenou Reklamačného poriadku písomným oznámením doručeným Spoločnosti do 15 dní odo dňa zverejnenia zmien alebo doplnenia Reklamačného poriadku. Ak klient do 15 dní od zverejnenia zmien alebo doplnenia Reklamačného poriadku vyjadrí svoj nesúhlas so zmenou alebo doplnením Reklamačného poriadku a nedôjde k dohode medzi ním a Spoločnosťou týkajúcej sa klientom namietaných zmien alebo doplnení Reklamačného poriadku, má klient ako aj Spoločnosť právo okamžite ukončiť svoj záväzkový vzťah so Spoločnosťou, resp. Spoločnosť s klientom. Ak počas lehoty v zmysle tohto odseku Reklamačného poriadku klient vykoná akýkoľvek právny úkon voči Spoločnosti smerujúci k prijímaniu služieb poskytovaných Spoločnosťou má sa za to, že so zmeneným alebo doplneným Reklamačným poriadkom súhlasí.
5. Ak klient v lehote uvedenej v Článku VII. ods. 4 Reklamačného poriadku nevyjadrí svoj nesúhlas so zmenami alebo doplneniami Reklamačného poriadku, platí domnienka, že so zmenami a doplneniami Reklamačného poriadku súhlasí.
6. Spoločnosť a klient vyjadrujú svoj výslovný súhlas, že právne vzťahy týmto Reklamačným poriadkom neupravené sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv uzavretých medzi Spoločnosťou a klientom, všeobecnými obchodnými podmienkami Spoločnosti, ZoCP, a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi bez použitia kolíznych noriem.

Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.08.2022

V Bratislave dňa 25.07.2022

Za Wealth Effect Management o.c.p., a.s.