

## Reklamačný poriadok

Tento Reklamačný poriadok spoločnosti PRIVESTO CAPITAL, a.s., obchodník s cennými papiermi, so sídlom Ružová dolina 25, 821 09 Bratislava, IČ 31 39 55 54, zapísané v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka 837/B (ďalej len ako „**Obchodník**“), upravuje postupy v súvislosti s uplatňovaním reklamácií klientov voči Obchodníkovi, ktoré súvisia s kvalitou alebo správnosťou služieb, ktoré Obchodník poskytuje klientom na základe zmlúv uzavretých medzi Obchodníkom a klientom.

**Reklamácia** je podanie klienta alebo potenciálneho klienta (ďalej len ako „**Klient**“), v ktorom Klient vyjadruje svoj nesúhlas so spôsobom vykonávania a výsledkom konkrétnej služby poskytovanej spoločnosťou podľa zákona o cenných papieroch..

### Postup podávania Reklamácií

#### Spôsob podávania Reklamácií

Klient je oprávnený podať Reklamáciu poštou na adresu sídla Obchodníka alebo elektronickou poštou na adresu [compliance@privesto.com](mailto:compliance@privesto.com). V prípade podania reklamácie poštou alebo elektronickou poštou je klient povinný vyplniť Formulár.

#### Oprávnené Osoby

Reklamáciu je oprávnený podať Obchodníkovi Klient, alebo aj iná osoba ako Klient a to iba v prípade, ak sa preukáže svojím oprávnením na takýto úkon. Oprávnením sa považuje úradne overené splnomocnenie Klientom, resp. iné obdobné oprávnenie.

#### Lehoty podávania Reklamácií

Klient je oprávnený podať Reklamáciu kedykoľvek má pochybnosť o správnosti a úplnosti poskytnutých údajov alebo činnosti Obchodníka. Klient je povinný Reklamáciu uplatniť voči Obchodníkovi bez zbytočného odkladu odo dňa, kedy mal klient možnosť dozvedieť sa o skutočnosti, ktorá je predmetom Reklamácie, alebo odo dňa, kedy mal možnosť vadu zistiť alebo sa s produktom alebo službou oboznámiť, pokiaľ sa Obchodník s klientom výslovne nedohodli inak.<sup>1</sup>

#### Obsah Reklamácie

Reklamácia musí obsahovať identifikačné údaje Klienta (meno/ názov, trvalý pobyt/ sídlo, adresu na doručenie odpovede Reklamácie), kontaktné údaje Klienta (telefonický kontakt, detailný popis informácií, produktoch a skutočnostiach súvisiacich s Reklamáciou, tak aby bolo možné rekonštruovať priebeh poskytnutia reklamovanej služby, príp. identifikovať reklamované úkony a činnosti, konkrétnych zamestnancov alebo oddelenia Obchodníka poskytujúce reklamovanú činnosť, tiež dátum a podpis Klienta.

---

<sup>1</sup> V prípade, pre ktorý všeobecne záväzný právny predpis stanovuje dlhšiu dobu zodpovednosti za vady služby poskytnutej Spoločnosťou Klientovi je Klient oprávnený uplatniť Reklamáciu takejto vady voči Spoločnosti v lehote určenej právnym predpisom.

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 relevantných dokladov. Klient je zároveň v Reklamácií povinný uviesť aj práva, ktoré si uplatňuje voči Obchodníkovi.

Pokiaľ si Klient nesplní povinnosti uvedené v tomto bode 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 k prešetrenia Reklamácie.

## **Postup pri prijímaní a evidovaní Reklamácií**

### Prijatie Reklamácie

Obchodník je povinný v lehote 5 pracovných dní od prijatia Reklamácie, písomne potvrdiť Klientovi jej prijatie. Oznámenie musí obsahovať aj upozornenie pre Klienta, ktorého ho informuje o fakte, že jeho Reklamácia bude zahrnutá do štatistík a informačných povinností Obchodníka voči príslušným vnútroštátnym orgánom.

### Poskytovanie informácií Klientovi

Na požiadanie Obchodník poskytne Klientovi jasné, presné a aktuálne informácie o postupe pri vybavovaní Reklamácie a taktiež bude informovať Klienta o všetkých dôležitých skutočnostiach súvisiacich s vybavovaním jeho Reklamácia Klienta písomnou formou.

## **Postup a lehoty pri riešení Reklamácií**

### Potreba dodatočných informácií

V prípade potreby dodatočných informácií od Klienta, osloví Obchodník Klienta so žiadosťou o doplnenie Reklamácie a to vhodnou formou na kontaktné údaje uvedené v podanej Reklamácií. V prípade, že Klient neposkytne v čase do 5 pracovných dní súčinnosť pri doplnení informácií k Reklamácií, Obchodník uzatvorí šetrenie aj bez dodatočných informácií.

### Lehoty riešenia Reklamácie

Obchodník je povinný prešetriť Reklamáciu v termíne do 30 kalendárnych dní odo dňa jej podania Klientom.

V prípade, že Reklamáciu Klienta nie je možné v termíne do 30 kalendárnych dní odo dňa jej podania Klientom vybaviť, je Obchodník povinný informovať o tomto fakte Klienta, a to v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa jej podania Klientom, pričom v tomto oznámení musia byť uvedené príčiny omeškania a tiež lehota predpokladaného vybavenia jeho Reklamácie.

Celkové vybavenie Reklamácie by nemalo trvať dlhšie ako 60 kalendárnych dní. Pokiaľ nie je možné Reklamáciu z objektívnych dôvodov vybaviť ani do 60 kalendárnych dní je Obchodník povinný Klienta opätovne písomne informovať o uskutočnených úkonoch a o termíne, kedy bude pravdepodobne vybavovanie Reklamácie ukončené.

### Vybavenie Reklamácie

Obchodník v lehote do 30 kalendárnych dní ukončí preverovanie Reklamácie a Klientovi zašle písomnú odpoveď. Písomnú odpoveď zašle Obchodník Klientovi aj vtedy, ak nevyhovie Reklamácií v celom rozsahu.

V prípade, ak Obchodník vo vzťahu k predmetu Reklamácie zaujme stanovisko, ktoré úplne neuspokojuje požiadavky Klienta, komplexne vysvetlí Klientovi svoje stanovisko a informuje ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho Reklamácie, ako aj o dostupnosti mechanizmu alternatívneho riešenia sporov alebo príslušných vnútroštátnych orgánov.

### **Prípád neuspokojivého riešenia**

Klient je oprávnený v termíne do 30 pracovných dní odo dňa prijatia vyrozumenia o Reklamácií podať odvolanie formou opätovnej Reklamácie Obchodníkovi, pričom sa riadi ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.

V prípade, ak sa Klient nestotožnil so stanoviskom Obchodníka a nesúhlasí so spôsobom riešenia jeho Reklamácie, je Klient oprávnený informovať Odbor ochrany finančných spotrebiteľov Národnej banky Slovenska. Taktiež môže požiadať o riešenie sporu podľa zákona č. 420/2004 Z.z. o mediácií a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších zákonov.

### **Náklady spojené s Reklamáciami**

Podanie Reklamácie je bezplatné a náklady spojené s prešetrením Reklamácií znáša Obchodník.

Klient znáša náklady na podanie Reklamácie (vyhotovenie kópií, iné administratívne náklady) a náklady voči tretím stranám súvisiace s Reklamáciami. V prípade podania na príslušný orgán znáša Klient náklady súvisiace s podaním.

### **Záverčné ustanovenia**

Obchodník si vyhradzuje právo, z dôvodu zmien právnych predpisov alebo z dôvodu potreby efektívnejšieho nastavenia metodiky Reklamácií, kedykoľvek jednostranne Reklamačný poriadok meniť alebo ho dopĺňať. Obchodník sa zaväzuje zverejniť zmenu Reklamačného poriadku na webovej stránke [www.privesto.com](http://www.privesto.com) najmenej 30 kalendárnych dní pred nadobudnutím účinnosti prijatých zmien. Klient je oprávnený vyjadriť svoj nesúhlas so zmenami Reklamačného poriadku Obchodníka do 30 kalendárnych dní od nadobudnutia jeho účinnosti a ak nedôjde k dohode medzi ním a Obchodníkom je Klient oprávnený vypovedať zmluvný vzťah s Obchodníkom s okamžitou účinnosťou. Ak Klient po zverejnení zmien Reklamačného poriadku naďalej využíva akúkoľvek službu Obchodníka, je zrejmé, že má vôľu v zmluvnom vzťahu s Obchodníkom pokračovať a má sa za to, že so zmenou Reklamačného poriadku súhlasí.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.07.2023

Vzor formulára pre prijatie reklamácie je Prílohou tohto reklamačného poriadku.

## Formulár pre prijatie reklamácie

Meno a priezvisko klienta/Názov:

Trvale bytom/ Sídlo:

Adresa na doručenie odpovede reklamácie:

Telefonický kontakt:

E-mail:

Druh poskytovanej služby, ktorej sa reklamácia týka:

Druh produktu, ktorého sa reklamácia týka:

Popis obsahu reklamácie:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

V ....., dňa .....

.....  
Podpis klienta

Za PRIVESTO CAPITAL, a.s., obchodník s cennými papiermi prijal

.....  
Meno a priezvisko