

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## Článok 1

### Základné ustanovenia

- 1.1 Reklamačný poriadok spoločnosti Mercurius Pro, o.c.p., a.s., so sídlom Štetinova 4, 811 06 Bratislava, Slovenská republika, IČO : 51 157 471, zapísanej v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom v Bratislave I., Oddiel : Sa, vložka č. 6656/B (ďalej len „Obchodník“) upravuje všetky právne vzťahy vznikajúce medzi Klientom a Obchodníkom na základe a v súvislosti s uplatňovaním reklamácií Klientov, ktoré súvisia s kvalitou alebo správnosťou poskytovania investičných služieb, ktoré Obchodník vykonáva pre Klientov na základe Zmlúv uzavretých medzi Obchodníkom a Klientom, najmä postupy a lehoty vybavovania týchto reklamácií, spôsob úhrady nákladov spojených s týmito reklamáciami a všetky ostatné súvisiace právne vzťahy.
- 1.2 Za sťažnosť a reklamáciu ( ďalej v texte uvádzané ako „Sťažnosť“ alebo „ Reklamácia “) sa na účely Reklamačného poriadku rozumie vyjadrenie nespokojnosti, ktorú MERCURIUS PRO adresovala fyzická osoba alebo právnická osoba vo vzťahu k poskytovaniu služieb alebo k vykonávaniu činností podliehajúcich dohľadu NBS podľa zákona č 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj ako „zákon o CP“)
- 1.3 Reklamáciu môže podať potencionálny klient ako aj klient. Môže si ju uplatniť písomne (listom, faxom, e-mailom) alebo ústne. Reklamáciu klienta uplatnenú e-mailom je spoločnosť povinná vytlačiť v listinnej forme. O ústne uplatnenej reklamacii musí byť vyhotovený zápis podpísaný sťažovateľom a oprávneným zástupcom spoločnosti. Sťažovateľ môže uplatniť reklamáciu ústne výlučne osobne, na pracovisku spoločnosti (t.j. nie prostredníctvom prostriedkov telekomunikačnej techniky).
- 1.4 Konceptia vybavovania sťažností (ďalej len „Konceptia“) stanovuje postup Obchodníka pri riešení sťažností klientov v súvislosti s poskytovaním investičných služieb a investičných činností a je presne špecifikovaná vo vnútornom predpise č. PS/2018/05 v aktuálnom znení.
- 1.5 Reklamačný poriadok a Konceptiu vybavovania sťažností zverejňuje Obchodník na svojej web stránke.

## Článok 2

### Postup a lehoty vybavovania reklamácií

- 2.1 Klient je oprávnený uplatniť Reklamáciu u Obchodníka.
- 2.2 Klient je povinný Reklamáciu uplatniť voči Obchodníkovi spôsobom uvedeným v bode 2.3. tohto Reklamačného poriadku.
- 2.3 Každá reklamácia musí obsahovať identifikačné údaje klienta:
  - a) meno (názov),
  - b) rodné číslo (IČO),
  - c) adresu (sídlo spoločnosti),
  - d) kontaktné údaje na klienta (napr. telefón, e-mail),
  - e) dátum podania reklamácie/sťažnosti.Klient je ďalej povinný v reklamacii určito, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta, spolu s uvedenými dátami, číslami, a čiastkami a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať, a ak je to možné aj najmä

predložením právne relevantných dokladov, ktoré je povinný obstarat' na svoje vlastné náklady. Klient je zároveň v tejto reklamacii povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči MERCURIUS PRO uplatňuje. V prípade ak je reklamácia adresovaná na konkrétnu osobu, resp. Úsek MERCURIUS PRO, je potrebné uviesť presné údaje v sťažnosti.

2.4 Pokiaľ reklamácia klienta nemá náležitosti uvedené v bode 2.3 tohto článku, MERCURIUS PRO bezodkladne vyzve klienta na doplnenie údajov v lehote do 30 dní. Ak tak klient v lehote podľa predchádzajúcej vety neučiní, MERCURIUS PRO nie je povinný sa jeho sťažnosťou zaoberať a skúmať jej oprávnenosť. Ak klient odstráni nedostatky svojej sťažnosti, od tohto momentu začína plynúť lehota na vybavenie sťažnosti podľa článku III. Reklamačného poriadku.

### **Článok 3. Spôsob vybavovania sťažnosti**

- 3.1. Sťažnosti klientov spoločnosti vybavuje útvar spoločnosti, do ktorého pôsobnosti sťažnosť klienta prislúcha z obsahového a vecného hľadiska. Zamestnanci útvaru spoločnosti, ktorý je príslušný na vybavenie sťažnosti klienta, sú oprávnení pri vybavovaní sťažnosti požiadať o potrebnú súčinnosť a pomoc iné útvary spoločnosti.
- 3.2. Rozhodnutie o sťažnosti v prvom stupni podpisuje vedúci príslušného útvaru spoločnosti, do ktorého pôsobnosti vybavenie sťažnosti prislúcha.
- 3.3. Rozhodnutie o sťažnosti v druhom stupni podpisuje CEO (v prípade ak o sťažnosti v druhom stupni rozhoduje CEO) alebo členovia predstavenstva v súlade so spôsobom konania za spoločnosť zapísaným v obchodnom registri (v prípade ak o sťažnosti v druhom stupni rozhoduje predstavenstvo).
- 3.4. MERCURIUS PRO pri vybavovaní sťažností dodržiava nasledovné postupy :
  - a) zhromažďuje a preveruje všetky relevantné dôkazy a informácie týkajúce sa sťažnosti;
  - b) komunikuje so sťažovateľom jasným, jednoduchým a zrozumiteľným spôsobom;
  - c) poskytne sťažovateľovi odpoveď na jeho sťažnosť v lehote určenej v článku III. Koncepcie;
  - d) v prípade, že úplne alebo čiastočne zamietol sťažnosť, komplexne vysvetlí sťažovateľovi svoje stanovisko a informuje ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho sťažnosti.

### **Článok 4. Povinnosti MERCURIUS PRO a klienta pri riešení sťažností**

4.1. MERCURIUS PRO je povinný poskytnúť klientovi:

- a) na požiadanie alebo po potvrdení doručenia sťažnosti písomne sťažovateľovi informácie o postupe MERCURIUS PRO pri vybavovaní sťažností,
- b) zverejniť informácie o postupe MERCURIUS PRO pri vybavovaní sťažností tak, aby boli ľahko dostupné, z pravidla na svojom webovom sídle,
- c) sťažovateľom poskytovať jasné, presné a aktuálne informácie o postupe pri vybavovaní sťažností vrátane
  - podrobností o postupe pri podávaní sťažnosti (napr. typ informácií, ktoré musí sťažovateľ uviesť, kontaktné údaje a totožnosť osoby alebo názov oddelenia dohliadaného subjektu, ktorému je sťažnosť adresovaná),

- popisu postupu pri vybavovaní sťažnosti
- informovať sťažovateľa o všetkých dôležitých skutočnostiach súvisiacich s vybavovaním jeho sťažnosti.

4.2. Klient je povinný MERCURIUS PRO poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie a preskúmanie uplatnenej sťažnosti. Pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, MERCURIUS PRO nie je povinný vykonať ďalšie preverenie sťažnosti a nie je povinný ďalej skúmať jej oprávnenosť.

#### **Článok 5.**

#### **Lehoty na vybavovanie sťažnosti**

- 5.1. Sťažnosť klienta je spoločnosť povinná vybaviť v lehote 30 (tridsať) dní odo dňa jej uplatnenia klientom. V prípade, ak sťažnosť Klienta nespĺňa náležitosti podľa článku II. ods. 2 Koncepcie, lehota začína plynúť odo dňa odstránenia nedostatkov sťažnosti zo strany Klienta. Vo zvlášť zložitých prípadoch je spoločnosť povinná vybaviť sťažnosť klienta v lehote 60 (šesťdesiat) dní odo dňa jej uplatnenia klientom, ak nemožno sťažnosť vybaviť ani v tejto lehote, môže ju primerane predĺžiť CEO alebo predstavenstvo spoločnosti. Vybavenie sťažnosti klienta však nesmie trvať dlhšie ako 6 (šesť) mesiacov odo dňa jej uplatnenia klientom.
- 5.2. O spôsobe vybavenia Reklamácie vydá Obchodník Klientovi písomné potvrdenie v lehotách uvedených v bode 5.1. tohto Reklamačného poriadku. Toto písomné potvrdenie vydá Obchodník Klientovi aj vtedy, ak nevyhoví Reklamácií v celom rozsahu.

#### **Článok 6**

#### **Náklady spojené s vybavovaním reklamácií**

- 6.1. Pokiaľ nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak, náklady spojené s vybavovaním Reklamácie bez ohľadu na to, či je Reklamácia oprávnená alebo nie je oprávnená, uhrádza Obchodník.

#### **Článok 7**

#### **Mimosúdne riešenie sporov**

- 7.1. Klienti, ktorí sú zaradení v rámci kategorizácie klientov do kategórie neprofesionálni klienti, sú oprávnení použiť platformu riešenia sporov online (ďalej len ako „RSO“) na riešenie svojich sporov, v jazyku, ktorí si zvolia. Títo klienti môžu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu RSO, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Neprofesionálni klienti pri predkladaní podania platforme RSO vyplnia elektronický formulár sťažnosti. Informácie, ktoré predložia, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov online. Neprofesionálni klienti môžu priložiť dokumenty na podporu svojej sťažnosti.
- 7.2. Ďalším spôsobom mimosúdneho riešenia sporu je alternatívne riešenie sporu medzi neprofesionálnym klientom ako spotrebiteľom a Spoločnosťou subjektom alternatívneho riešenia sporov. 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 („zákon“), Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky na svojom webovom sídle: <http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie->

spotrebitelských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov zverejňuje zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov. Klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak Spoločnosť sťažnosť zamietla alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania. Cieľom je uzatvorenie písomnej dohody o riešení sporu medzi klientom a Spoločnosťou.

- 7.3. Tretím spôsobom mimosúdneho riešenia sporu je za asistencie tretej nestrannej osoby - mediátora. Prostredníctvom mediátora bude klient so Spoločnosťou hľadať riešenia počas neformálneho a neverejného konania. Predpokladom mediácie je záujem oboch strán dohodnúť sa. Mediátorom je fyzická osoba zapísaná v zozname mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky. Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky zverejňuje zoznam mediátorov na svojom webovom sídle: <https://www.justice.gov.sk/Stranky/Nase-sluzby/Civilne-pravo/Mediatori/Uvod.aspx>. Výkon mediácie, základné princípy, organizáciu a účinky mediácie upravuje zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

## **Článok 8**

### **Záverečné ustanovenia**

- 8.1. Obchodník a Klient sa dohodli, že ostatné právne vzťahy medzi Obchodníkom a Klientom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých Zmlúv uzavretými medzi Obchodníkom a Klientom, príslušnými príslušnými ustanoveniami Zmluvy uzatvorenej medzi Klientom a Obchodníkom, Zákona o CP, Obchodného zákonníka a ostatných súvisiacich právnych predpisov platných na území SR, a to v tomto poradí.
- 8.2. Zodpovedným za včasné vybavenie reklamácie a opatrenia prijaté na riešenie reklamácie je príslušná osoba, do ktorej kompetencie spadá podľa reklamovaného obsahu vybavenie reklamácie. Pokiaľ nie je z obsahu reklamácie jednoznačné v koho kompetencii je jej vybavenie zodpovedá za vybavenie reklamácie predstavenstvo spoločnosti, príp. písomne poverí na vybavenie reklamácie konkrétneho pracovníka Obchodníka.
- 8.3. Obchodník je oprávnený z dôvodu najmä zmien právnych predpisov, na základe vývoja na finančnom trhu, vývoja právneho a podnikateľského prostredia ako aj v záujme bezpečného fungovania systému finančného trhu alebo minimalizácie rizika tento Reklamačný poriadok kedykoľvek meniť alebo dopĺňať. Obchodník zverejní na svojej web stránke aktuálne znenie Reklamačného poriadku. Ak je podľa Reklamačného poriadku Obchodník oprávnený meniť akékoľvek podmienky Reklamačného poriadku jednostranne, zmena príslušnej podmienky je účinná 15. dňom zverejnenia, ak nie je určený neskorší dátum. Ak Klient v uvedenej lehote vyjadří svoj nesúhlas so zmenou Reklamačného poriadku a nedôjde k dohode, je Klient oprávnený svoj zmluvný vzťah s Obchodníkom ukončiť výpoveďou s okamžitou účinnosťou. Ak sa tak nestane, zmeny a doplnky nadobúdajú účinnosť v deň v nich uvedený alebo 15. dňom zverejnenia. Ak Klient po nadobudnutí účinnosti zmien Reklamačného poriadku vykoná akýkoľvek úkon voči Obchodníkovi alebo pokračuje v prijímaní investičných služieb Obchodníka tak, že z danej situácie je zrejmé, že má vôľu v danom zmluvnom vzťahu s Obchodníkom pokračovať alebo svojim konaním potvrdí, že sa so znením zmeneného alebo doplneného Reklamačného poriadku oboznámil.
- 8.4. Všetky zmluvné vzťahy uzatvorené medzi Klientom a Obchodníkom odo dňa účinnosti tohto Reklamačného poriadku sa riadia týmto Reklamačným poriadkom, pokiaľ v ňom nie je uvedené inak.

8.5. V prípade, že sa v dôsledku zmeny právnej úpravy dostane do rozporu ktorékoľvek ustanovenie tohto vnútorného predpisu s predmetnou právnou úpravou, stáva sa neplatným a neúčinným (bez toho, aby tým bola dotknutá platnosť a účinnosť ostatných ustanovení tohto vnútorného predpisu) a použijú sa ustanovenia príslušnej právnej úpravy.