

1. Základné ustanovenia

- 1.1 Tento Reklamačný poriadok upravuje všetky právne vzťahy vznikajúce medzi Klientom a Obchodníkom na základe a v súvislosti s uplatňovaním reklamácií Klientov uvedených v bode 1.5 tohto Reklamačného poriadku voči Obchodníkovi, ktoré súvisia s kvalitou alebo správnosťou služieb, ktoré Obchodník Klientom poskytuje na základe a v súvislosti so Zmluvami uzavretými 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 Tento Reklamačný poriadok je súčasťou Obchodných podmienok International Investment Platform, o.c.p., a.s., pre poskytovanie investičných služieb ako aj obchodných podmienok vydaných Obchodníkom pre jednotlivé druhy Produktov a Služieb.
- 1.3 V rozsahu v akom sa ustanovenia Obchodných podmienok alebo obchodných podmienok vydaných Obchodníkom pre jednotlivé druhy Produktov a Služieb líšia od ustanovení tohto Reklamačného poriadku, majú ustanovenia týchto obchodných podmienok prednosť pred jednotlivými ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.
- 1.4 Pojmy, písané veľkými počiatočnými písmenami používané v tomto Reklamačnom poriadku, majú význam, ktorý je definovaný v Obchodných podmienkach alebo osobitných obchodných podmienkach pre jednotlivé Produkty a Služby, pokiaľ nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak.
- 1.5 Obchodník a Klient sa dohodli, že reklamáciou sa podľa tohto Reklamačného poriadku rozumie Klientom uplatnené právo zo zodpovednosti za vady Produktov a Služieb voči Obchodníkovi v lehotách určených týmto Reklamačným poriadkom (ďalej len "Reklamácia").

2. Postupy a lehoty vybavovania Reklamácií

- 2.1 Klient je oprávnený uplatniť Reklamáciu v obchodnom mieste alebo v ústredí Obchodníka. Ak sú splnené podmienky uvedené v bode 2.4 tohto Reklamačného poriadku je Klient oprávnený uplatniť reklamáciu aj prostredníctvom služby Infolinky.
- 2.2 Klient je povinný Reklamáciu uplatniť voči Obchodníkovi 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 alebo si vec prezrieť, pokiaľ sa Obchodník s Klientom výslovne nedohodli inak. Ak všeobecne záväzný právny predpis stanovuje inú dobu zodpovednosti za vady veci alebo služby poskytnutej Obchodníkom Klientovi než je doba uvedená v prvej vete tohto bodu a ak takýto predpis neumožňuje, aby sa zmluvné strany dohodli na dobe odlišnej, ako stanovuje tento predpis, je Klient povinný uplatniť Reklamáciu takejto vady voči Obchodníkovi najneskôr v lehote určenej týmto predpisom.
- 2.3 Pokiaľ Klient v lehote uvedenej v bode 2.2 tohto Reklamačného poriadku nevytkne Obchodníkovi túto zistenú skutočnosť, zanikajú jeho práva zo zodpovednosti za vady.
- 2.4 Klient je povinný uplatniť Reklamáciu písomne s vlastnoručným podpisom, ktorú doručí Obchodníkovi prostredníctvom poštovej služby/kuriéra, faxom, e-mailom, osobne alebo prostredníctvom služby Infolinky za predpokladu, že Obchodník nemá akúkoľvek pochybnosť o jeho totožnosti, Klient je povinný v Reklamácii

určito, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov, ktoré je povinný obstaráť na svoje vlastné náklady. Klient je ďalej v tejto Reklamácii povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči Obchodníkovi uplatňuje; pričom takýmto právom Klienta zo zodpovednosti za vady je najmä právo, aby bola vada odstránená.

- 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 alebo ak osobitný predpis neurčí inak. Ak Klient odstráni nedostatky svojej Reklamácie, od tohto momentu začínajú plynúť lehoty uvedené v bode 2.7 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 Pokiaľ nie je možné ihneď, resp. v zložitejšom prípade do troch Obchodných dní 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 nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní, v zložitejších prípadoch nie dlhšie ako 60 kalendárnych dní, ak nie je stanovené alebo dohodnuté inak.
- 2.8 Obchodník potvrdí Klientovi prevzatie jeho reklamácie. O spôsobe vybavenia Reklamácie vydá Obchodník Klientovi písomné potvrdenie v lehotách uvedených v bode 2.7 tohto Reklamačného poriadku. Toto písomné potvrdenie vydá Obchodník Klientovi aj vtedy, ak nevyhovie Reklamácii v celom rozsahu už pri uplatnení tejto Reklamácie Klientom.

3. Náklady spojené s vybavovaním Reklamácií

- 3.1. Pokiaľ nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak, náklady spojené s vybavovaním Reklamácie bez ohľadu na to, či je Reklamácia oprávnená alebo nie, uhrádza Obchodník.
- 3.2. Obchodník nie je povinný postupovať v zmysle bodu 3.1. tohto Reklamačného poriadku, ak podanie Klienta nie je Reklamáciou. Ide pritom najmä o také podanie Klienta, ktorým Klient nereklamuje vadu na strane Obchodníka.

4. Záverečné ustanovenia

- 4.1 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 ustanoveniami obchodných podmienok vydaných Obchodníkom, príslušnými ustanoveniami zákona o cenných papieroch, Obchodného zákonníka a ostatných súvisiacich právnych predpisov platných na území SR, a to v tomto poradí.
- 4.2 Obchodník je oprávnený jednostranne meniť alebo dopĺňať Reklamačný poriadok (pričom zmenou sa rozumie aj čiastočné

alebo úplné nahradenie Reklamačného poriadku novým Reklamačným poriadkom), a to z dôvodu:

- a) zmien právnych predpisov, alebo
- b) vývoja na trhu cenných papierov a investičných služieb alebo finančnom trhu, ktorý je objektívne spôsobilý ovplyvniť poskytovanie Produktov a/alebo Služieb alebo podmienky vybavovania Reklamácií vo vzťahu k ich poskytovaniu, alebo
- c) zmien technických možností poskytovania Produktov a/alebo Služieb alebo vybavovania Reklamácií, alebo
- d) zabezpečenia bezpečného fungovania informačného a/alebo obchodného systému, alebo
- e) zabezpečenia obozretného podnikania Obchodníka a stability finančného systému, alebo
- f) skvalitnenia a zjednodušenia poskytovania Produktov a/alebo Služieb alebo vybavovania Reklamácií.

Aktuálne znenie Reklamačného poriadku určí Obchodník Zverejnením najneskôr 15 kalendárnych dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny. Klient je oprávnený vyjadriť svoj nesúhlas so zmenou Reklamačného poriadku písomným oznámením doručeným Obchodníkovi do 15 dní od kedy bol Reklamačný poriadok zmenený Zverejnením. Ak sa tak nestane, zmeny a doplnky nadobúdajú účinnosť v deň v nich uvedený, ak Klient (i) po Zverejnení Reklamačného poriadku vykoná akýkoľvek úkon voči Obchodníkovi alebo (ii) pokračuje v prijímaní služieb Obchodníka tak, že z danej situácie je zrejmé, že má vôľu v danom zmluvnom vzťahu s Obchodníkom pokračovať alebo (iii) svojím konaním potvrdí, že sa so znením zmeneného alebo

doplneného Reklamačného poriadku oboznámil. Ak Klient v uvedenej lehote vyjadri svoj nesúhlas so zmenou Reklamačného poriadku a nedôjde k dohode, je Klient oprávnený svoj zmluvný vzťah s Obchodníkom ukončiť výpoveďou s okamžitou účinnosťou. Rovnako Obchodník je oprávnený v takomto prípade svoj zmluvný vzťah s Klientom vypovedať s okamžitou účinnosťou a vyhlásiť svoje Pohľadávky voči Klientovi za okamžite splatné. Ak je podľa Reklamačného poriadku Obchodník oprávnený meniť akékoľvek podmienky Reklamačného poriadku jednostranne, zmena príslušnej podmienky je účinná Zverejnením, ak nie je v Zverejnení určené inak. Klient je oprávnený v lehote 15 dní odo dňa Zverejnenia zmeny písomne vypovedať Zmluvu s okamžitou účinnosťou. Ak Klient Zmluvu v určenej lehote nevypovie, platí, že s príslušnou zmenou súhlasí.

4.3 Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 01.09.2020. 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. Zmluvné vzťahy, ktoré sa riadili ktorýmkoľvek pôvodným reklamačným poriadkom sa odo dňa účinnosti tohto Reklamačného poriadku riadia výlučne týmto Reklamačným poriadkom. Klient súhlasí s tým, aby tento Reklamačný poriadok nahradil v plnom rozsahu pôvodné reklamačné poriadky a obdobné dokumenty Obchodníka a že takéto zmluvné vzťahy sa budú riadiť výlučne týmto Reklamačným poriadkom, pokiaľ v tomto Reklamačnom poriadku nie je uvedené inak.