

## 1. Postanowienia wstępne

- 1.1 Niniejszy Regulamin Reklamacji reguluje wszystkie stosunki prawne między Klientem a Brokerem na podstawie i w związku z reklamacjami składanymi przez Klientów wymienionych w punkcie 1.5 niniejszego Regulaminu Reklamacji na ręce Brokera, które są związane z jakością lub poprawnością usług świadczonych przez Brokera na rzecz Klientów na podstawie i w związku z Umowami zawartymi pomiędzy Brokerem a Klientem, a w szczególności określa procedury i terminy rozpatrywania reklamacji, sposób zwrotu kosztów związanych z reklamacjami i wszystkie inne stosunki prawne.
- 1.2 Niniejszy Regulamin Reklamacji stanowi część Regulaminu Handlowego International Investment Platform, o.c.p., a.s., w zakresie świadczenia usług inwestycyjnych oraz regulaminów handlowych wydanych przez Brokera dla poszczególnych Produktów i Usług.
- 1.3 W zakresie, w jakim postanowienia Regulaminu Handlowego lub regulaminów handlowych wydanych przez Brokera dla poszczególnych Produktów i Usług różnią się od postanowień niniejszego Regulaminu Reklamacji, postanowienia regulaminu handlowego mają pierwszeństwo przed poszczególnymi postanowieniami niniejszego Regulaminu Reklamacji.
- 1.4 Pojęcia pisane wielką literą używane w niniejszym Regulaminie Reklamacji mają znaczenie zdefiniowane w Regulaminie Handlowym lub regulaminach handlowych dla poszczególnych Produktów i Usług, o ile w niniejszym Regulaminie Reklamacji nie określono inaczej.
- 1.5 Broker i Klient uzgodnili, że przez reklamację w rozumieniu niniejszego Regulaminu Reklamacji rozumie się zgłoszone przez Klienta wobec Brokera prawo z tytułu odpowiedzialności za wady Produktów i Usług w terminach określonych w niniejszym Regulaminie Reklamacji (dalej jako "Reklamacja").

## 2. Procedury i terminy rozpatrywania Reklamacji

- 2.1 Klient ma prawo do składania Reklamacji w oddziale lub centrali Brokera. W przypadku spełnienia warunków określonych w punkcie 2.4 niniejszego Regulaminu Reklamacji, Klient ma prawo złożyć reklamację również za pośrednictwem usługi Infolinii.
- 2.2 Klient zobowiązany jest do złożenia Reklamacji w sposób określony w punkcie 2.4 niniejszego Regulaminu Reklamacji, najpóźniej w ciągu sześciu miesięcy od dnia, w którym miał możliwość dowiedzieć się o fakcie będącym przedmiotem Reklamacji lub od dnia, w którym miał możliwość stwierdzenia wady lub przejrzenia rzeczy, o ile jednoznacznie nie uzgodniono inaczej. W przypadkach, dla których powszechnie obowiązujące przepisy prawa określają dłuższy okres odpowiedzialności za wady rzeczy lub usługi świadczonej przez Brokera na rzecz Klienta aniżeli okres wymieniony w pierwszym zdaniu niniejszego punktu i jeżeli przepisy te nie umożliwiają umownego uzgodnienia innego okresu pomiędzy stronami umowy, aniżeli okres określony w przepisach, Klient zobowiązany jest do złożenia Reklamacji najpóźniej w terminie określonym w przepisach, o których mowa.
- 2.3 Jeżeli w terminie wskazanym w punkcie 2.2 niniejszego Regulaminu Reklamacji Klient nie zgłosi Brokerowi takiego faktu, to prawo Klienta wynikające z odpowiedzialności Brokera za wady wygasa.
- 2.4 Klient zobowiązany jest do złożenia Reklamacji z własnoręcznym podpisem na piśmie, które jest dostarczone Brokerowi za

pośrednictwem poczty / kuriera, faksem, e-mailem, osobiście lub za pośrednictwem Infolinii, przy założeniu, że Broker nie ma żadnej wątpliwości co do jego tożsamości. Klient zobowiązany jest do określonego, zrozumiałego, poprawnego i dokładnego podania reklamowanych faktów, które zarzuca w Reklamacji oraz przedstawienia wiarygodnego dowodu swojego twierdzenia, a w szczególności przedstawienia istotnych z punktu widzenia prawa dokumentów, które ma obowiązek uzyskać na własny koszt. Klient w rzeczonej Reklamacji zobowiązany jest również do określenia praw, których domaga się od Brokera; takim prawem Klienta z tytułu odpowiedzialności za wady jest w szczególności prawo do usunięcia wady.

- 2.5 Jeżeli Klient nie wypełni obowiązków, o których mowa w punkcie 2.4 niniejszego Regulaminu Reklamacji, to Broker nie jest zobowiązany do rozpatrzenia Reklamacji oraz zbadania zasadności Reklamacji Klienta, dopóki Klient nie usunie braków Reklamacji lub jeżeli odrębne przepisy nie stanowią inaczej. Od momentu usunięcia braków w Reklamacji przez Klienta liczą się terminy, o których mowa w punkcie 2.7 niniejszego Regulaminu Reklamacji.
- 2.6 Klient zobowiązany jest do współpracy z Brokerem w celu wyjaśnienia reklamowanego faktu, a jeżeli odmówi współpracy, to Broker nie jest zobowiązany do rozpatrywania Reklamacji ani badania jej zasadności.
- 2.7 Jeśli natychmiast, w bardziej skomplikowanych przypadkach w ciągu trzech Dni Handlowych od złożenia Reklamacji przez Klienta, nie można stwierdzić zasadności Reklamacji, to Broker ma prawo w ramach swoich kompetencji dodatkowo zbadać Reklamację i dokonać fachowej oceny reklamowanej wady, przy czym termin rozpatrzenia Reklamacji nie może przekroczyć 30 dni kalendarzowych lub, w przypadku bardziej skomplikowanych spraw, 60 dni kalendarzowych, o ile nie określono lub uzgodniono inaczej.
- 2.8 Broker wystawi Klientowi potwierdzenie przyjęcia Reklamacji. Broker wyda Klientowi pisemne potwierdzenie o sposobie rozpatrzenia Reklamacji w terminie wskazanym w punkcie 2.7 niniejszego Regulaminu Reklamacji. Broker wyda Klientowi potwierdzenie na piśmie, również w sytuacji, gdy nie uzna Reklamacji w pełnym zakresie już w momencie jej złożenia przez Klienta.

## 3. Koszty związane z rozpatrzeniem Reklamacji

- 3.1. O ile niniejszy Regulamin Reklamacji nie stanowi inaczej, koszty związane z rozpatrywaniem Reklamacji, bez względu na to, czy Reklamacja jest zasadna czy nie, ponosi Broker.
- 3.2. Broker nie jest zobowiązany do postępowania zgodnie z punktem 3.1. niniejszego Regulaminu Reklamacji, jeżeli podanie Klienta nie jest Reklamacją. Mowa w szczególności o takim podaniu Klienta, w którym Klient nie reklamuje wady po stronie Brokera.

## 4. Postanowienia końcowe

- 4.1 Broker i Klient uzgodnili, że w przypadku pozostałych stosunków prawnych pomiędzy Brokerem a Klientem jednoznacznie nieuregulowanych niniejszym Regulaminem Reklamacji, mają zastosowanie właściwe postanowienia poszczególnych Umów zawartych pomiędzy Brokerem a Klientem, właściwe postanowienia regulaminu wydanego przez Brokera, właściwe

postanowienia ustawy o papierach wartościowych, Kodeksu Handlowego i innych powiązanych przepisów prawa obowiązujących na terytorium Republiki Słowackiej w wymienionej kolejności.

4.2 Broker ma prawo do jednostronnej zmiany lub uzupełnienia Regulaminu Reklamacji (przy czym przez zmianę rozumie się również częściowe lub całkowite zastąpienie Regulaminu Reklamacji nowym Regulaminem Reklamacji), z przyczyny:

- a) zmiany przepisów prawa, lub
- b) rozwoju na rynku papierów wartościowych i usług inwestycyjnych lub na rynku finansowym, który obiektywnie jest w stanie wpłynąć na świadczenie Produktów i/lub Usług lub warunki rozpatrywania Reklamacji odnoszące się do ich świadczenia, lub
- c) zmiany możliwości technicznych świadczenia Produktów i/lub Usług lub rozpatrywania Reklamacji, lub
- d) zapewnienia bezpiecznego funkcjonowania systemu informatycznego i/lub handlowego, lub
- e) zapewnienia podejmowania przez Brokera kroków z należytą ostrożnością oraz zapewnienia stabilności systemu finansowego, lub
- f) poprawy jakości lub uproszczenia świadczenia Produktów i/lub Usług lub rozpatrywania Reklamacji.

Aktualną treść Regulaminu Reklamacji Broker określa na drodze Publikacji najpóźniej na 15 dni kalendarzowych przed datą wejścia w życie zmiany. Klient ma prawo wyrazić sprzeciw wobec zmiany Regulaminu Reklamacji w drodze zawiadomienia na piśmie doręczonego Brokerowi w terminie 15 dni od zmiany Regulaminu Reklamacji na drodze Publikacji. Jeżeli tak się nie stanie, to zmiany i uzupełnienia wchodzi w życie w dniu podany w Regulaminie Reklamacji, jeśli Klient (i) po Publikacji Regulaminu Reklamacji wykona jakąkolwiek czynność wobec Brokera lub (ii) kontynuuje przyjmowanie usług Brokera i z sytuacji wynika, że ma wolę kontynuowania stosunku umowy z Brokerem lub (iii) podjęte przez Klienta kroki potwierdzają, że zapoznał się z brzmieniem zmienionego lub uzupełnionego Regulaminu Reklamacji. Jeżeli Klient we wskazanym terminie wyrazi sprzeciw wobec zmiany Regulaminu Reklamacji i nie dojdzie do porozumienia, to Klient ma prawo rozwiązać stosunek umowy z Brokerem w drodze wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym. Brokerowi w takim przypadku również przysługuje prawo do wypowiedzenia stosunku umowy z Klientem ze skutkiem natychmiastowym i uznania swoich Wierzytelności wobec Klienta za natychmiastowo wymagalne. Jeżeli zgodnie z Regulaminem Reklamacji Broker ma prawo do jednostronnej zmiany jakichkolwiek postanowień Regulaminu Reklamacji, to zmiana danego postanowienia wchodzi w życie z chwilą Publikacji, o ile w Publikacji nie podano inaczej. Klient ma prawo do pisemnego wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym w terminie 15 dni od dnia Publikacji zmiany. Jeżeli Klient nie wypowie Umowy we wskazanym terminie, to uważa się, że wyraża zgodę na zmianę.

4.3 Niniejszy Regulamin Reklamacji wchodzi w życie z dniem 01.09.2020 r. Od dnia wejścia w życie niniejszego Regulaminu Reklamacji wszelkie stosunki prawne ustanowione pomiędzy Klientem a Brokerem reguluje niniejszy Regulamin Reklamacji, o ile nie określono w nim inaczej. Stosunki umowne, które regulował dowolny wcześniejszy regulamin reklamacji z dniem wejścia w życie niniejszego Regulaminu Reklamacji podlegają wyłącznie niniejszemu Regulaminowi Reklamacji. Klient wyraża zgodę na zastąpienie w całości przez niniejszy Regulamin Reklamacji pierwotnych regulaminów reklamacji i podobnych

dokumentów Brokera, a także zgadza się, aby wszelkie stosunki umowne regulował wyłącznie niniejszy Regulamin Reklamacji, o ile nie określono w nim inaczej.