

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

ATLANTIK finanční trhy, a. s.

### I. Úvodné ustanovenia

#### 1. Základné ustanovenia

- 1.1 Spoločnosť ATLANTIK finanční trhy, a. s., so sídlom Pobrežní 297/14, 186 00 Praha 8, Česká republika, IČO: 26 21 80 62, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel B, vložka 7328 (ďalej len „**Spoločnosť**“) je licencovaným obchodníkom s cennými papiermi, ktorý je oprávnený poskytovať investičné služby v zmysle zákona č. 256/2004 Zb., o podnikaní na kapitálovom trhu, v znení neskorších predpisov (ďalej len „**ZPKT**“), a to v rozsahu rozhodnutia Českej národnej banky (ďalej len „**ČNB**“) zo dňa 14. 2. 2007, č. j. 542/N/137/2006/7 (rozhodnutie nadobudlo právnu moc dňa 15. 2. 2007).
- 1.2 Spoločnosť je povinná poskytovať investičné služby s odbornou starostlivosťou, za podmienok stanovených v platne uzavretých zmluvách so zákazníkmi a vo všeobecne záväzných právnych predpisoch.

#### 2. Pojem reklamácie a sťažnosti

- 2.1 **Reklamáciou** sa rozumie podanie zákazníka adresované Spoločnosti, v ktorom uvádza, že mu zo strany Spoločnosti bola poskytnutá investičná služba v rozpore so zmluvou alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi a obsahujúce požiadavku na nápravu vzniknutého stavu.
- 2.2 **Sťažnosťou** sa rozumie podanie zákazníka Spoločnosti alebo potenciálneho zákazníka Spoločnosti, v ktorom sa výslovne sťažuje na konanie zamestnancov Spoločnosti alebo osôb, prostredníctvom ktorých vykonáva Spoločnosť svoju činnosť.

### II. Podanie reklamácie a sťažnosti

#### 3. Oprávnená osoba

- 3.1 Reklamáciu podľa tohto reklamačného poriadku je oprávnená podať len osoba spĺňajúca nasledujúce požiadavky:
  - a) ide o zákazníka Spoločnosti, t. j. musí existovať platne uzavretá zmluva medzi touto osobou a Spoločnosťou týkajúca sa poskytovania investičných služieb.
- 3.2 Sťažnosť podľa tohto reklamačného poriadku je oprávnený podať okrem osoby uvedenej v článku 3.1 aj potenciálny zákazník Spoločnosti.
- 3.3 Reklamáciu alebo sťažnosť je oprávnená podať aj fyzická osoba, ktorá koná na základe plnej moci za osobu uvedenú v článkoch 3.1 alebo 3.2. Súčasťou reklamácie alebo sťažnosti potom musí byť plná moc s úradne overeným podpisom zmocniteľa, z ktorej vyplýva oprávnenie podať zmocnencom reklamáciu alebo sťažnosť za zmocniteľa<sup>1</sup>.

#### 4. Forma a náležitosti podania

- 4.1 Reklamácia alebo sťažnosť musí mať písomnú podobu.
- 4.2 Reklamácia alebo sťažnosť musí byť adresovaná Spoločnosti a obsahovať aspoň nasledujúce údaje:
  - a) označenie, že ide o reklamáciu alebo sťažnosť;

<sup>1</sup> Plná moc s úradne overeným podpisom nie je potrebná pri zastúpení advokátom

- b) identifikačné údaje zákazníka alebo potenciálneho zákazníka – meno, priezvisko, bydlisko, dátum narodenia (RČ), kontaktnú adresu u fyzických osôb a obchodnú firmu (názov), IČO, sídlo, kontaktnú adresu, mená a priezviská osôb oprávnených konať v mene právnickej osoby u právnických osôb;
  - c) predmet reklamácie alebo sťažnosti – opísanie skutočností, na základe ktorých sa reklamácia alebo sťažnosť podáva;
  - d) čoho sa zákazník alebo potenciálny zákazník domáha;
  - e) dátum a podpis zákazníka alebo potenciálneho zákazníka.
- 4.3 Reklamácia alebo sťažnosť sa musí doručiť do sídla Spoločnosti bez zbytočného odkladu po tom, keď nastala skutočnosť, ktorej sa reklamácia alebo sťažnosť týka, prípadne bez zbytočného odkladu po tom, keď sa o tejto skutočnosti zákazník alebo potenciálny zákazník dozvedel.

### III. Prijatie a vybavenie reklamácie a sťažnosti

#### 5. Prijatie reklamácie alebo sťažnosti

- 5.1 Reklamáciu a sťažnosť prijíma Spoločnosť.
- 5.2 Spoločnosť bez zbytočného odkladu po doručení reklamácie alebo sťažnosti preskúma, či je reklamácia alebo sťažnosť podaná osobou na to oprávnenou (t. j. skúma súlad s článkom 3) a či reklamácia alebo sťažnosť spĺňa formu a náležitosti podania uvedené v článku 4.
- 5.3 V prípade, že je reklamácia alebo sťažnosť podaná v súlade s článkom 3 alebo 4, Spoločnosť písomne informuje osobu, ktorá reklamáciu alebo sťažnosť podala o prijatí reklamácie alebo sťažnosti.
- 5.4 V prípade, že Spoločnosť zistí rozpor s článkom 3 alebo článkom 4, prípadne ak nebude považovať reklamáciu alebo sťažnosť za dostatočne jasnú a zrozumiteľnú, vyzve písomne osobu, ktorá reklamáciu alebo sťažnosť podala, na doplnenie alebo nápravu s tým, že v tejto výzve bude upozornenie, že ak nebude toto doplnenie alebo náprava doručená Spoločnosti v stanovenej lehote (lehotu stanovuje Spoločnosť podľa svojho uváženia s tým, že minimálne musí predstavovať 14 dní) od doručenia výzvy, je Spoločnosť oprávnená reklamáciu alebo sťažnosť odmietnuť.
- 5.5 V prípade, že osoba, ktorá reklamáciu alebo sťažnosť podala, nevyhoví tejto výzve a v stanovenej lehote nedoručí Spoločnosti potrebné informácie alebo doplnenie, alebo v prípade, že je rozpor s článkom 4 alebo článkom 5 nezmieriteľný, je Spoločnosť oprávnená reklamáciu alebo sťažnosť odmietnuť. Spoločnosť o odmietnutí reklamácie alebo sťažnosti osobu, ktorá reklamáciu alebo sťažnosť podala, písomne upovedomí. V prípade, že osoba, ktorá reklamáciu alebo sťažnosť podala, vyhoví tejto výzve a v určenej lehote nedostatky odstráni, postupuje Spoločnosť podľa článku 5.3.

#### 6. Vybavenie reklamácie alebo sťažnosti

- 6.1 Spoločnosť preskúma skutočnosti tvrdené zákazníkom alebo potenciálnym zákazníkom v podanej reklámácii alebo sťažnosti.
- 6.2 Spoločnosť o reklámácii či sťažnosti rozhodne, a to jedným z nasledujúcich spôsobov
  - a) v prípade, že na strane Spoločnosti skutočne došlo k porušeniu zmluvy, všeobecne záväzných právnych predpisov alebo vnútorných predpisov Spoločnosti spôsobom, o ktorom to zákazník alebo potenciálny zákazník tvrdí, je povinný reklámácii či sťažnosti plne vyhovieť a uznať všetko, čoho sa zákazník alebo potenciálny zákazník domáha, alebo
  - b) v prípade, že na strane Spoločnosti skutočne došlo k porušeniu zmluvy, všeobecne záväzných právnych predpisov alebo vnútorných predpisov Spoločnosti, avšak nie v celom rozsahu, o ktorom to zákazník alebo potenciálny zákazník tvrdí, je povinný reklamáciu či sťažnosť sčasti uznať a sčasti zamietnuť; zákazníkovi alebo potenciálnemu zákazníkovi potom prizná len tú časť jeho požiadavky, ktorá korešponduje s týmto porušením, alebo

# ATLANTIK

- c) v prípade, že na strane Spoločnosti nedošlo k žiadnemu porušeniu zmluvy, všeobecne záväzných právnych predpisov alebo vnútorných predpisov Spoločnosti, o ktorom to zákazník alebo potenciálny zákazník tvrdí, je povinný reklamáciu či sťažnosť zamietnuť ako neopodstatnenú.
- 6.3 Spoločnosť písomne informuje zákazníka alebo potenciálneho zákazníka o spôsobe vybavenia reklamácie alebo sťažnosti.
- 6.4 Spoločnosť je povinná vybaviť reklamáciu alebo sťažnosť zákazníka najneskôr do 30 dní odo dňa ich získania a v tejto lehote odoslať zákazníkovi písomné stanovisko. Do tejto lehoty sa nezapočíta doba, v ktorej Spoločnosť vyzvala zákazníka na doplnenie sťažnosti či reklamácie (pozri čl. 5.4 Reklamačného poriadku).

## IV. Záverečné ustanovenia

- 7.1 Rozhodnutie Spoločnosti je konečné. V prípade, že zákazník alebo potenciálny zákazník nesúhlasí s vybavením reklamácie alebo sťažnosti, je oprávnený obrátiť sa bez zbytočného odkladu na dozorný orgán Spoločnosti, ktorým je Česká národná banka so sídlom Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika.
- 7.2 Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od 9.12.2011
- 7.3 Reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke [www.eatlantik.sk](http://www.eatlantik.sk)

V Prahe dňa 9. 12. 2011