

# Reklamačný poriadok VALOR o.c.p., a.s.

## 1. Základné ustanovenia

- 1.1 Tento Reklamačný poriadok upravuje všetky právne vzťahy vznikajúce medzi Klientom a spoločnosťou VALOR o.c.p., a.s., Hviezdoslavovo nám. 25, 811 02 Bratislava (ďalej len „VALOR“) na základe a v súvislosti s uplatňovaním reklamácií Klientov voči VALOR, ktoré súvisia s kvalitou alebo správnosťou poskytovania investičných služieb alebo vedľajších služieb, ktoré VALOR poskytuje Klientom na základe a v súvislosti s uzavretými záväzkovými vzťahmi, najmä postupy a lehoty vybavovania reklamácií, spôsob úhrady nákladov spojených s týmito reklamáciami a všetky ostatné súvisiace právne vzťahy.
- 1.2 VALOR a Klient sa dohodli, že reklamáciou sa podľa tohto Reklamačného poriadku rozumie Klientom uplatnené právo zo zodpovednosti za vady voči VALOR pri poskytovaní investičných služieb alebo vedľajších služieb v lehotách určených týmto Reklamačným poriadkom (ďalej len „Reklamácia“).

## 2. Postupy a lehoty vybavovania Reklamácií

- 2.1 Reklamácia sa podáva spravidla písomne alebo v záujme jej rýchleho a efektívneho preverenia a vybavenia aj ústne:
- písomná reklamácia sa prijíma doručením z pošty, alebo od kuriéra, na adrese sídla VALOR, Hviezdoslavovo nám. 25, 811 02 Bratislava,
  - ústna reklamácia sa podáva osobne v sídle VALOR, Hviezdoslavovo nám. 25, 811 02 Bratislava.
- 2.2 Klient je povinný Reklamáciu uplatniť voči VALOR a to najneskôr do šiestich mesiacov odo dňa, kedy mal byť alebo bol vykonaný pokyn Klienta, alebo iná inštrukcia Klienta, alebo poskytnutá iná služba alebo odo dňa, kedy mal možnosť Klient dozvedieť sa o skutočnosti, ktorá je predmetom Reklamácie, alebo odo dňa, kedy Klient mal možnosť vadu zistiť, pokiaľ sa VALOR s Klientom výslovne nedohodli inak. V prípade, pre ktorý všeobecne záväzný právny predpis stanovuje dlhšiu dobu zodpovednosti za vady služby poskytnutej 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 VALOR najneskôr v lehote určenej týmto všeobecne záväzným právnym predpisom.
- 2.3 Pokiaľ Klient v lehote uvedenej v bode 2.2 tohto Reklamačného poriadku nevytkne VALOR zistenú skutočnosť, zanikajú jeho práva zo zodpovednosti za vady.
- 2.4 Každá reklamácia (písomná aj ústna) musí byť formulovaná určito, zrozumiteľne, správne a presne, sťažovateľ v nej musí uviesť:
- svoje základné identifikačné údaje, ktoré zabezpečia jeho nezameniteľnosť,
  - reklamované skutočnosti, ktoré namieta, spolu s uvedenými dátami, číslami, čiastkami a svoje tvrdenia musí sťažovateľ aj vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov, ktoré je povinný obstaráť na svoje vlastné náklady, okrem prípadov, kedy osobitný právny predpis ukladá dôkazné bremeno na VALOR,
  - práva, ktoré voči VALOR uplatňuje, pričom takýmto právom klienta zo zodpovednosti za vady je najmä právo, aby bola vada odstránená,
  - dátum a vlastnoručný podpis Klienta.
- 2.5 Pokiaľ si Klient nesplní povinnosti uvedené v bode 2.4 tohto Reklamačného poriadku, VALOR nie je povinná sa jeho Reklamáciou zaoberať a skúmať oprávnenosť Klientovej Reklamácie, pokiaľ Klient neodstráni nedostatky svojej Reklamácie. Pokiaľ Klient odmietne spoluprácu, bez ktorej preverenie a vybavenie Reklamácie nie je možné, VALOR nie je povinný Reklamáciu vybaviť. Ak Klient odstráni nedostatky svojej

Reklamácie, od tohto momentu začínajú plynúť lehoty uvedené v bode 2.7 tohto Reklamačného poriadku určené na vybavenie Reklamácie.

- 2.6 Klient je povinný poskytnúť VALOR všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti, pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, VALOR nie je povinný vykonať ďalšie preverenie Reklamácie a nie je povinný ďalej skúmať oprávnenosť Klientovej Reklamácie. Pokiaľ Klient odmietne spoluprácu, bez ktorej preverenie a vybavenie reklamácie nie je možné, VALOR nie je povinný reklamáciu vybaviť.
- 2.7 VALOR zhromažďuje a preveruje všetky relevantné dôkazy a informácie týkajúce sa Reklamácie a s Klientom komunikuje jasným, jednoduchým a zrozumiteľným spôsobom.
- 2.8 Pokiaľ nie je možné bez zbytočného odkladu, v zložitejšom prípade do 3 pracovných dní, po doručení Reklamácie Klientom rozhodnúť o Reklamáci, VALOR je oprávnený v zložitejších a odborne náročnejších prípadoch vykonať ďalšie preverenie Reklamácie a odborné posúdenie reklamovanej vady, pričom celkové vybavenie Reklamácie by nemalo trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní. Čas potrebný na odborné posúdenie reklamovanej vady sa nezapočítava do lehoty potrebnej na rozhodnutie o oprávnenosti Reklamácie.
- 2.9 Pokiaľ nie je možné Reklamáciu z objektívnych dôvodov vybaviť ani vo vyššie uvedenej lehote 30 kalendárnych dní, je VALOR povinný Klienta písomne informovať o uskutočnených úkonoch a o termíne, kedy bude Reklamácia vybavená.
- 2.10 O spôsobe vybavenia Reklamácie poskytne VALOR Klientovi písomné vyrozumienie v lehotách uvedených v bode 2.7 a 2.8 tohto Reklamačného poriadku, resp. písomné vyjadrenie bude Klientovi zaslané na poslednú známu korešpondenčnú adresu. Toto písomné potvrdenie vydá VALOR Klientovi vždy, aj vtedy, ak nevyhovie Reklamáci.

### **3. Náklady spojené s vybavovaním Reklamácií**

- 3.1 Náklady spojené s vybavovaním Reklamácie, ak je Reklamácia oprávnená uhrádza VALOR.
- 3.2 Pokiaľ VALOR vznikli náklady v súvislosti s vybavovaním neoprávnenej Reklamácie, je Klient povinný VALOR uhradiť všetky skutočné náklady na vybavenie tejto Reklamácie, ktoré vznikli VALOR alebo tretím osobám, ktoré sa podieľali na vybavení tejto Reklamácie.

### **4. Záverečné ustanovenia**

- 4.1 VALOR je oprávnený z dôvodu zmien právnych predpisov, alebo z dôvodu potreby efektívnejšieho nastavenia procesu riešenia Reklamácií kedykoľvek jednostranne meniť alebo dopĺňať Reklamačný poriadok.
- 4.2 VALOR zverejní zmenu Reklamačného poriadku v písomnej forme v sídle VALOR a na webovom sídle najmenej 15 kalendárnych dní pred nadobudnutím účinnosti zmien Reklamačného poriadku. Po uplynutí 15 kalendárnych dní od zverejnenia zmeny Reklamačného poriadku nadobúdajú zmeny Reklamačného poriadku účinnosť.
- 4.3 Klient je oprávnený vyjadriť svoj nesúhlas so zmenou Reklamačného poriadku písomným oznámením doručeným VALOR do 15 kalendárnych dní odo dňa kedy boli zmeny Reklamačného poriadku zverejnené. Ak klient do 15 kalendárnych dní od zverejnenia zmien Reklamačného poriadku vyjadrí svoj nesúhlas so zmenou Reklamačného poriadku a nedôjde k dohode medzi ním a VALOR, je Klient oprávnený svoj zmluvný vzťah s VALOR ukončiť. Rovnako VALOR je oprávnený ukončiť v takomto prípade svoj zmluvný vzťah s Klientom.
- 4.4 Ak Klient po zverejnení zmien Reklamačného poriadku vykoná akýkoľvek úkon voči VALOR alebo pokračuje v prijímaní investičných služieb alebo vedľajších služieb tak, že z danej situácie je zrejmé, že má vôľu v zmluvnom vzťahu s VALOR pokračovať má sa za to, že so zmenou Reklamačného poriadku súhlasí.
- 4.5 **Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 09.03.2015.**