

Reklamačný poriadok Arca Brokerage House o.c.p. a.s.

1. Základné ustanovenia:

- 1.1 Tento Reklamačný poriadok upravuje všetky právne vzťahy vznikajúce medzi Klientom a Arca Brokerage House o.c.p. a.s. na základe a v súvislosti s uplatňovaním reklamácií Klientov voči Arca Brokerage House o.c.p. a.s., ktoré súvisia s kvalitou alebo správnosťou poskytovania Investičných služieb alebo Vedľajších služieb, ktoré Arca Brokerage House o.c.p. a.s. 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 Pojmy, písané veľkými počiatočnými písmenami používané v tomto Reklamačnom poriadku, majú význam, ktorý je definovaný v OBCHODNÝCH PODMIENKACH ARCA BROKERAGE HOUSE O.C.P. A.S. PRE POSKYTOVANIE INVESTIČNÝCH SLUŽIEB, VEDĽAJŠÍCH SLUŽIEB, pokiaľ nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak.
- 1.3 Arca Brokerage House o.c.p. a.s. a Klient sa dohodli, že reklamáciou sa podľa tohto Reklamačného poriadku rozumie Klientom uplatnené právo zo zodpovednosti za vady voči Arca Brokerage House o.c.p. a.s. 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:
 - a) písomná Reklamácia sa prijíma doručením z pošty (vrátane doručenia zariadeniami elektronickej komunikácie), alebo od kuriéra, na adrese sídla Arca Brokerage House o.c.p. a.s., Plynárska 7/A, 824 63 Bratislava,
 - b) ústna Reklamácia sa podáva osobne alebo telefonicky v sídle Arca Brokerage House o.c.p. a.s., Plynárska 7/A, 824 63 Bratislava.
- 2.2 Klient je povinný Reklamáciu uplatniť voči Arca Brokerage House o.c.p. a.s. v zmysle obchodných podmienok takto:
 - (i) ak ide o Reklamáciu, ktorá sa vzťahuje na správnosť alebo úplnosť údajov vo výpise Klienta z jeho Účtu, je Klient povinný písomnú Reklamáciu doručiť Arca Brokerage House o.c.p. a.s. v lehote do 90 dní od dňa, ku ktorému bol výpis Klientovi doručený.
 - (ii) Klient má právo podať Reklamáciu, ak má pochybnosť o správnosti, včasnosti alebo spôsobe poskytnutia Investičnej služby alebo Vedľajšej služby. Reklamáciu je Klient povinný podať najneskôr do 60 dní odo dňa kedy mohol byť alebo bol vykonaný Pokyn Klienta, alebo iná inštrukcia Klienta, alebo poskytnutá iná služba. Ak Klient nedodrží podmienky a postup na podanie Reklamácie, Arca Brokerage House o.c.p. a.s. nie je povinný Reklamáciu Klienta prešetriť.

V prípade, pre ktorý všeobecne záväzný právny predpis stanovuje dlhšiu dobu zodpovednosti za vady služby poskytnutej Klientovi než je doba uvedená pod písm. (i) alebo (ii) 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 Arca Brokerage House o.c.p. a.s. najneskôr v lehote určenej týmto všeobecne záväzným právnym predpisom.

- 2.3 Pokiaľ Klient v lehote uvedenej v bode 2.2 tohto Reklamačného poriadku nevytkne Arca Brokerage House o.c.p. a.s. 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:
 - a) svoje základné identifikačné údaje, ktoré zabezpečia jeho nezameniteľnosť, tzn. minimálne meno a priezvisko, adresu trvalého pobytu, číslo Účtu Klienta vedeného v Arca Brokerage House o.c.p. a.s. a kontaktné údaje,
 - b) reklamované skutočnosti, ktoré namieta a svoje tvrdenia musí sťažovateľ aj preukázať, najmä predložením relevantných dokladov, ktoré je povinný obstaráť na svoje vlastné náklady, okrem prípadov, kedy osobitný právny predpis ukladá dôkazné bremeno na Arca Brokerage House o.c.p. a.s.
 - c) práva, ktoré voči Arca Brokerage House o.c.p. a.s. uplatňuje, pričom takýmto právom klienta zo zodpovednosti za vady je najmä právo, aby bola vada odstránená.
 - d) dátum a vlastnoručný podpis Klienta.

Arca Brokerage House o.c.p. a.s. je povinný písomne potvrdiť klientovi doručenie reklamácie. Po doručení reklamácie postupuje Arca Brokerage House o.c.p. a.s. podľa bodu 2.5 alebo podľa bodu 2.7, resp. podľa bodu 2.8.

- 2.5 Pokiaľ si Klient nesplní povinnosti uvedené v bode 2.4 tohto Reklamačného poriadku, Arca Brokerage House o.c.p. a.s. nie je povinný 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, Arca Brokerage House o.c.p. a.s. nie je povinný Reklamáciu vybaviť. Ak Klient odstráni nedostatky svojej Reklamácie, od tohto okamžiku začínajú plynúť lehoty uvedené v bode 2.7 tohto Reklamačného poriadku určené na vybavenie Reklamácie.
- 2.6 Klient je povinný poskytnúť Arca Brokerage House o.c.p. a.s. všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti, pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, Arca Brokerage House o.c.p. a.s. nie je povinný vykonať ďalšie preverenie Reklamácie a nie je povinný ďalej skúmať oprávnenosť Klientovej Reklamácie. Pokiaľ Klient odmietne súčinnosť, bez ktorej preverenie a vybavenie Reklamácie nie je možné, Arca Brokerage House o.c.p. a.s. nie je povinný Reklamáciu vybaviť.
- 2.7 Pokiaľ nie je možné bez zbytočného odkladu, najneskôr do 3 (troch) pracovných dní, po doručení Reklamácie Klientom rozhodnúť o Reklamácii, Arca Brokerage House o.c.p. a.s. je oprávnený v zložitejších a odborne náročnejších prípadoch vykonať ďalšie preverenie Reklamácie a odborné posúdenie reklamovanej vady, pričom celkové

Reklamačný poriadok Arca Brokerage House o.c.p. a.s.

Plynárska 7/A, 824 63 Bratislava

Registrácia vedená v OR OS BA I, odd. Sa, vl.č. 3228/B, IČO: 35 871 211

vybavenie Reklamácie by nemalo trvať dlhšie ako 30 (tridsať) pracovných dní. Čas potrebný na odborné posúdenie reklamovanej vady sa nezapočítava do lehoty potrebnej na rozhodnutie o oprávnenosti Reklamácie.

- 2.8 Pokiaľ nie je možné Reklamáciu z objektívnych dôvodov vybaviť ani vo vyššie uvedenej lehote 30 (tridsať) pracovných dní, je Arca Brokerage House o.c.p. a.s. povinný Klienta písomne informovať o uskutočnených úkonoch a o termíne, kedy bude Reklamácia vybavená.
- 2.9 O spôsobe vybavenia Reklamácie poskytne Arca Brokerage House o.c.p. a.s. Klientovi písomné vyrozumie 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 Arca Brokerage House o.c.p. a.s. Klientovi vždy, aj vtedy, ak nevyhovie Reklamácii.
- 2.10 V prípade, ak sa Klient domnieva, že Arca Brokerage House o.c.p. a.s. porušil jeho práva, Klient má možnosť podať sťažnosť na spôsob poskytovania Investičných služieb alebo Vedľajších služieb priamo na Národnú banku Slovenska tak, že použije webové sídlo <https://www.nbs.sk/sk/spotrebiteľ>, na ktorom je zverejnený formulár určený na podanie sťažnosti. Alebo Klient môže podať sťažnosť v listinnej podobe na adrese **Národná banka Slovenska, Odbor ochrany finančných spotrebiteľov, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.**
- 2.11 Ak má Klient záujem, tak v prípade snahy o mimosúdne riešenie sporu s Arca Brokerage House o.c.p. a.s. sa môže rozhodnúť osloviť ktoréhokolvek mediátora, ktorých zoznam je uvedený na webovom sídle:
- <https://www.justice.gov.sk/Stranky/Nase-sluzby/Civilne-pravo/Mediatori/Uvod.aspx>.
- Arca Brokerage House o.c.p. a.s. a Klient sa môžu pokúsiť vyriešiť problém prostredníctvom zvoleného mediátora, ktorý postupuje podľa zákona č. 420/2004 Z.z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Klient sa rovnako môže rozhodnúť mimosúdne riešiť vec podaním žaloby na ktoromkoľvek rozhodcovskom súde, ktorých zoznam je uverejnený na webovom sídle <https://www.justice.gov.sk/Stranky/Registre/Dalsie-uzitocne-zoznamy-a-registre/Rozhodcovske-sudy/Zoznam-rozhodcovskych-sudov.aspx>.
- Rozhodcovia postupujú podľa zákona č. 335/2014 Z.z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní.
- 2.12 Ďalšou možnosťou pre Klienta v prípade, že Arca Brokerage House o.c.p. a.s. nevyhovie reklamácii Klienta, ktorý je spotrebiteľom, o nápravu spôsobu vybavenia reklamácie alebo na ňu spotrebiteľovi neodpovie v určenej lehote, alebo ak sa domnieva, že Arca Brokerage House o.c.p. a.s. porušil jeho práva, Klient, ktorý je spotrebiteľom má možnosť podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v zmysle zák. č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v účinnom znení a to príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej len „MH SR“). Zoznam týchto subjektov alternatívneho riešenia sporov je zverejnený na internetovej stránke MH SR

Reklamačný poriadok Arca Brokerage House o.c.p. a.s.

Plynárska 7/A, 824 63 Bratislava

Registrácia vedená v OR OS BA I, odd. Sa, vl.č. 3228/B, IČO: 35 871 211

www.mhsr.sk /časť Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov. Alebo má klient možnosť podať návrh prostredníctvom tzv. európskej platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorú nájde na webovom portáli <http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/>. Všetky ďalšie informácie ohľadne alternatívneho riešenia sporov vyplývajúcich zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiacich so spotrebiteľskou zmlouvou sú uvedené na webovom portáli Ministerstva hospodárstva SR a v zákone č. 391/2015 Z.z.

3. Náklady spojené s vybavovaním Reklamácií.

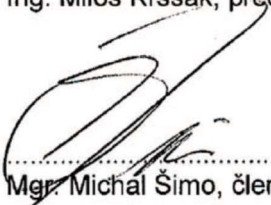
3.1 Náklady spojené s vybavovaním Reklamácie uhrádza Arca Brokerage House o.c.p. a.s..

4. Záverečné ustanovenia.

- 4.1 Arca Brokerage House o.c.p. a.s. 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 Arca Brokerage House o.c.p. a.s. zverejnení zmenu Reklamačného poriadku v písomnej forme v sídle Arca Brokerage House o.c.p. a.s. a na webovom sídle najmenej 15 dní pred nadobudnutím účinnosti zmien Reklamačného poriadku. Po uplynutí 15 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 Arca Brokerage House o.c.p. a.s. do 15 dní odo dňa kedy boli zmeny Reklamačného poriadku zverejnené. Ak klient do 15 dní od zverejnenia zmien Reklamačného poriadku vyjadrí svoj nesúhlas so zmenou Reklamačného poriadku a nedôjde k dohode medzi ním a Arca Brokerage House o.c.p. a.s., je Klient oprávnený svoj zmluvný vzťah so Arca Brokerage House o.c.p. a.s. ukončiť. Rovnako Arca Brokerage House o.c.p. a.s. je oprávnený v takomto prípade svoj zmluvný vzťah s Klientom ukončiť.
- 4.4 Ak Klient po zverejnení zmien Reklamačného poriadku vykoná akýkoľvek úkon voči Arca Brokerage House o.c.p. a.s. alebo pokračuje v prijímaní investičných služieb alebo vedľajších služieb tak, že z danej situácie je zrejmé, že má vôľu v zmluvnom vzťahu so Arca Brokerage House o.c.p. a.s. pokračovať má sa za to, že so zmenou Reklamačného poriadku súhlasí.

4.5 **Tento Reklamačný poriadok schválilo predstavenstvo Arca Brokerage House o.c.p. a.s. 15.01.2019 a nadobúda účinnosť dňa 15.02.2019.**


.....
Ing. Miloš Krššák, predseda predstavenstva


.....
Mgr. Michal Šimo, člen predstavenstva


.....
Ing. Alexandra Oľasová, člen predstavenstva