

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok 1 Základné ustanovenia

Reklamačný poriadok spoločnosti General Consulting, s. r. o., so sídlom Mlynská 28, Košice - mestská časť Staré Mesto 040 01, IČO 50 716 867, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Košice I, oddiel Sro, vložka č. 40783/V (ďalej aj ako „Spoločnosť“) upravuje všetky právne vzťahy vznikajúce medzi Klientom a Spoločnosťou na základe a v súvislosti s uplatňovaním reklamácií Klientov, ktoré súvisia s kvalitou alebo správnosťou poskytovania investičných služieb, ktoré Spoločnosť vykonáva pre Klientov na základe Zmlúv uzavretých medzi Spoločnosťou a Klientom, najmä postupy a lehoty vybavovania týchto reklamácií, spôsob úhrady nákladov spojených s týmito reklamáciami a všetky ostatné súvisiace právne vzťahy.

- 1.1 Za sťažnosť a reklamáciu (ďalej v texte uvádzané aj ako „Sťažnosť“ alebo „Reklamácia“) sa na účely Reklamačného poriadku rozumie vyjadrenie nespokojnosti, ktorú Spoločnosti adresovala fyzická osoba alebo právnická osoba vo vzťahu k poskytovaniu služieb alebo k vykonávaniu činností podliehajúcich dohľadu NBS podľa zákona č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj ako „zákon o CP“)
- 1.2 Reklamáciu môže podať potencionálny klient ako aj klient. Môže si ju uplatniť písomne (listom na adresu spoločnosti, mailom na reklamacie@generalconsulting.sk) alebo ústne v sídle spoločnosti. O ústne uplatnenej reklamácií musí byť vyhotovený zápis podpísaný sťažovateľom a oprávneným zástupcom spoločnosti. Sťažovateľ môže uplatniť reklamáciu ústne výlučne osobne, na pracovisku spoločnosti (t.j. nie prostredníctvom prostriedkov telekomunikačnej techniky).
- 1.3 Spoločnosť má zriadenú funkciu riadenia sťažností zodpovednú za prešetrenie sťažností. Túto funkciu vykonáva v podmienkach spoločnosti Odborný garant.
- 1.4 Konceptia vybavovania sťažností stanovuje postup Spoločnosti pri riešení sťažností klientov v súvislosti s poskytovaním investičných služieb a investičných činností.
- 1.5 Reklamačný poriadok ako aj Konceptiu vybavovania sťažností zverejňuje Spoločnosť na svojej web stránke.

Článok 2 Postup pri vybavovaní reklamácií

- 2.1 Klient je oprávnený uplatniť Reklamáciu u Spoločnosti.
- 2.2 Klient je povinný Reklamáciu uplatniť voči Spoločnosti spôsobom uvedeným v bode 2.3. tohto Reklamačného poriadku.
- 2.3 Každá reklamácia musí obsahovať identifikačné údaje klienta:
 - a) meno (názov),
 - b) rodné číslo (IČO),
 - c) adresu (sídlo spoločnosti),
 - d) kontaktné údaje na klienta (napr. telefón, e-mail),

e) dátum podania reklamácie/sťažnosti.

Klient je ďalej povinný v reklamácií určiť, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta, spolu s uvedenými dátami, číslami, a čiastkami a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať, a ak je to možné aj najmä predložením právne relevantných dokladov, ktoré je povinný obstaráť na svoje vlastné náklady. Klient je zároveň v tejto reklamácií povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči Spoločnosti uplatňuje. V prípade ak je reklamácia adresovaná na konkrétnu osobu, je potrebné uviesť presné údaje v sťažnosti.

2.4 Pokiaľ reklamácia klienta nemá náležitosti uvedené v bode 2.3 tohto článku, Spoločnosť bezodkladne vyzve klienta na doplnenie údajov v lehote do 30 dní. Ak tak klient v lehote podľa predchádzajúcej vety neučiní, Spoločnosť nie je povinná sa jeho sťažnosťou zaoberať a skúmať jej oprávnenosť. Ak klient odstráni nedostatky svojej sťažnosti, od tohto momentu začína plynúť lehota na vybavenie sťažnosti podľa článku 5. Reklamačného poriadku.

Článok 3.

Spôsob vybavovania sťažnosti

3.1. Sťažnosti klientov spoločnosti vybavuje úsek spoločnosti, do ktorého pôsobnosti sťažnosť klienta prislúcha z obsahového a vecného hľadiska. Zamestnanci úseku spoločnosti, ktorý je príslušný na vybavenie sťažnosti klienta, sú oprávnení pri vybavovaní sťažnosti požiadať o potrebnú súčinnosť a pomoc iné útvary spoločnosti.

3.2. Rozhodnutie o sťažnosti v prvom stupni podpisuje vedúci príslušného úseku spoločnosti, do ktorého pôsobnosti vybavenie sťažnosti prislúcha.

3.3. Rozhodnutie o sťažnosti v druhom stupni podpisuje konateľ spoločnosti (v prípade ak o sťažnosti v druhom stupni rozhoduje konateľ spoločnosti).

3.4. Spoločnosť pri vybavovaní sťažností dodržiava nasledovné postupy :

- a) zhromažďuje a preveruje všetky relevantné dôkazy a informácie týkajúce sa sťažnosti;
- b) komunikuje so sťažovateľom jasným, jednoduchým a zrozumiteľným spôsobom;
- c) poskytne sťažovateľovi odpoveď na jeho sťažnosť v lehote určenej v článku 5.
- d) v prípade, že úplne alebo čiastočne zamietol sťažnosť, komplexne vysvetlí sťažovateľovi svoje stanovisko a informuje ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho sťažnosti.

Článok 4.

Povinnosti Spoločnosti a klienta pri riešení sťažností

4.1. Spoločnosť je povinná poskytnúť klientovi:

- a. na požiadanie alebo po potvrdení doručenia sťažnosti písomne sťažovateľovi informácie o postupe Spoločnosti pri vybavovaní sťažností,
- b. zverejniť informácie o postupe Spoločnosti pri vybavovaní sťažností tak, aby boli ľahko dostupné, z pravidiel na svojom webovom sídle,
- c. sťažovateľom poskytovať jasné, presné a aktuálne informácie o postupe pri vybavovaní sťažností vrátane

- podrobností opošte pri podávaní staznosti (napr. typ informácií, ktoré musí stazovateľ uviesť, kontaktné údaje a totožnosť osoby alebo názov oddelenia dohliadaného subjektu, ktorému je staznosť adresovaná),
 - popisu postupu pri vybavovaní staznosti
 - informovať stazovateľa o všetkých dôležitých skutočnostiach súvisiacich s vybavovaním jeho staznosti.
- d. Spoločnosť informuje klienta, že v prípade, ak sa nestotožní so spôsobom a výsledkom vybavenia sťažnosti, je oprávnený svoju sťažnosť postúpiť subjektu pre alternatívne riešenie sporov a požiadať o mimosúdne riešenie sporu napr. podľa zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, alebo klient môže podať občiansko – právnu žalobu.
- 4.2. Klient je povinný Spoločnosti poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie a preskúmanie uplatnenej sťažnosti. Pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, Spoločnosť nie je povinná vykonať ďalšie preverenie sťažnosti a nie je povinný ďalej skúmať jej oprávnenosť.

Článok 5.

Lehoty na vybavovanie sťažnosti

- 5.1. Sťažnosť klienta je spoločnosť povinná vybaviť v lehote 30 (tridsať) dní odo dňa jej uplatnenia klientom. V prípade, ak sťažnosť Klienta nespĺňa náležitosti podľa článku 2., lehota začína plynúť odo dňa odstránenia nedostatkov sťažnosti zo strany Klienta. Vo zvlášť zložitých prípadoch je spoločnosť povinná vybaviť sťažnosť klienta v lehote 60 (šesťdesiat) dní odo dňa jej uplatnenia konateľ spoločnosti. Vybavenie sťažnosti klienta však nesmie trvať dlhšie ako 6 (šesť) mesiacov odo dňa jej uplatnenia klientom.
- 5.2. O spôsobe vybavenia Reklamácie vydá Spoločnosť Klientovi písomné potvrdenie v lehotách uvedených v bode 5.1. tohto Reklamačného poriadku. Toto písomné potvrdenie vydá Spoločnosť Klientovi aj vtedy, ak nevyhoví Reklamácií v celom rozsahu.
- 5.3. V prípade, ak Spoločnosť vo vzťahu k sťažovateľovi zaujme stanovisko, ktoré úplne neuspokojuje požiadavky sťažovateľa, General Consulting s.r.o. sa zaväzuje sťažovateľovi komplexne vysvetliť svoje stanovisko a informovať ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho sťažnosti, napr. o dostupnosti mechanizmu alternatívneho riešenia sporov, alebo príslušných vnútroštátnych orgánov a pod.

Článok 6

Náklady spojené s vybavovaním reklamácií

Pokiaľ nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak, náklady spojené s vybavovaním Reklamácie bez ohľadu na to, či je Reklamácia oprávnená alebo nie je oprávnená, uhrádza Spoločnosť.

Článok 7

Záverečné ustanovenia

- 7.1. Spoločnosť a Klient sa dohodli, že ostatné právne vzťahy medzi Spoločnosťou a Klientom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých Zmlúv uzavretými medzi Spoločnosťou a Klientom, príslušnými príslušnými ustanoveniami Zmluvy uzatvorenej medzi Klientom a Spoločnosťou, Zákona o CP, Obchodného zákonníka a ostatných súvisiacich právnych predpisov platných na území SR, a to v tomto poradí.
- 7.2. Zodpovedným za včasné vybavenie reklamácie a opatrenia prijaté na riešenie reklamácie je príslušná osoba, do ktorej kompetencie spadá podľa reklamovaného obsahu vybavenie reklamácie. Pokiaľ nie je z obsahu reklamácie jednoznačné v koho kompetencii je jej vybavenie zodpovedá za vybavenie reklamácie predstavenstvo spoločnosti, príp. písomne poverí na vybavenie reklamácie konkrétneho pracovníka Spoločnosti.
- 7.3. Spoločnosť je oprávnený z dôvodu najmä zmien právnych predpisov, na základe vývoja na finančnom trhu, vývoja právneho a podnikateľského prostredia ako aj v záujme bezpečného fungovania systému finančného trhu alebo minimalizácie rizika tento Reklamačný poriadok kedykoľvek meniť alebo dopĺňať. Spoločnosť zverejní na svojej web stránke aktuálne znenie Reklamačného poriadku. Zmena Reklamačného poriadku je účinná 15. dňom odo dňa zverejnenia, ak nie je určený neskorší dátum.
- 7.4. Všetky zmluvné vzťahy uzatvorené medzi Klientom a Spoločnosťou odo dňa účinnosti tohto Reklamačného poriadku sa riadia týmto Reklamačným poriadkom, pokiaľ v ňom nie je uvedené inak.
- 7.5. V prípade, že sa v dôsledku zmeny právnej úpravy dostane do rozporu ktoréhoľvek ustanovenie tohto vnútorného predpisu s predmetnou právnou úpravou, stáva sa neplatným a neúčinným (bez toho, aby tým bola dotknutá platnosť a účinnosť ostatných ustanovení tohto vnútorného predpisu) a použijú sa ustanovenia príslušnej právnej úpravy.
- 7.6. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom schválenia predstavenstvom.