

# Reklamačný poriadok

## Asset Management Slovenskej sporiteľne, správ. spol., a.s.

### 1. Základné ustanovenia

- 1.1 Toto je Reklamačný poriadok spoločnosti Asset Management Slovenskej sporiteľne, správ. spol., a. s., so sídlom Tomášikova 48, 832 65 Bratislava, IČO 35820705, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sa, vložka č. 2814/B, s účinnosťou od 16.03.2015.
- 1.2 Tento Reklamačný poriadok upravuje všetky právne vzťahy vznikajúce medzi Investorom, Podielnikom, alebo Disponentom (ďalej spolu pre účely Reklamačného poriadku len „**Podielnik**“) a AM SLSP na základe a v súvislosti s uplatňovaním reklamácií Podielnikov uvedených v bode 1.5 tohto Reklamačného poriadku voči AM SLSP, ktoré súvisia s kvalitou alebo správnosťou služieb, ktoré AM SLSP Podielnikom poskytuje na základe a v súvislosti so Zmluvami uzavretými medzi AM SLSP a Podielnikom, najmä postupy a lehoty vybavovania týchto Reklamácií, spôsob úhrady nákladov spojených s týmito Reklamáciami a ostatné súvisiace právne vzťahy.
- 1.3 Tento Reklamačný poriadok je súčasťou Obchodných podmienok vydaných AM SLSP s účinnosťou od 13.03.2012 (ďalej len “**OP**”).
- 1.4 Pojmy, písané veľkými počiatočnými písmenami používané v tomto Reklamačnom poriadku, majú význam, ktorý je definovaný vo OP, pokiaľ nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak.
- 1.5 AM SLSP a Podielnik sa dohodli, že reklamáciou sa podľa tohto Reklamačného poriadku rozumie právo zo zodpovednosti za vady na poskytovaných službách AM SLSP uplatnené Podielnikom voči AM SLSP v lehotách určených OP a Reklamačným poriadkom (ďalej len “**Reklamácia**”).

### 2. Postupy a lehoty vybavovania Reklamácií

- 2.1 Podielnik je oprávnený uplatniť Reklamáciu v ktoromkoľvek Obchodnom mieste AM SLSP, prostredníctvom ktorého AM SLSP poskytuje svoje služby Podielnikom, najneskôr však do ukončenia pokladničných hodín tohto Obchodného miesta.
- 2.2 Podielnik je povinný Reklamáciu uplatniť voči AM SLSP spôsobom uvedeným v bode 2.4 tohto Reklamačného poriadku, a to najneskôr do šiestich mesiacov odo dňa, kedy mal Podielnik možnosť dozvedieť sa o skutočnosti, ktorá je predmetom Reklamácie, alebo odo dňa, kedy mal možnosť vadu zistiť alebo si vec prezrieť, pokiaľ sa AM SLSP s Podielnikom výslovne nedohodli inak. Ak všeobecne záväzný právny predpis stanovuje inú dobu zodpovednosti za vady veci alebo služby poskytnutej AM SLSP Podielnikovi 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 Podielnik povinný uplatniť Reklamáciu takejto vady voči AM SLSP najneskôr v lehote určenej týmto predpisom.
- 2.3 Pokiaľ Podielnik v lehote uvedenej v bode 2.2 tohto Reklamačného poriadku nevytkne AM SLSP túto zistenú skutočnosť, zanikajú jeho práva zo zodpovednosti za vady.
- 2.4 AM SLSP prijíma Reklamáciu Podielnika v písomnej forme s jeho vlastnoručným podpisom alebo iným spôsobom za predpokladu, že AM SLSP nemá akúkoľvek pochybnosť o jeho totožnosti. Podielnik je povinný v Reklamácii určiť, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov. Podielnik je ďalej v tejto Reklamácii povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči AM SLSP uplatňuje, ktorým je najmä právo Podielnika, aby bola vada odstránená.
- 2.5 Pokiaľ si Podielnik nespĺní povinnosti uvedené v bode 2.4 tohto Reklamačného poriadku, AM SLSP nie je povinný sa jeho Reklamáciou zaoberať a skúmať oprávnenosť Podielnikovej Reklamácie, pokiaľ Podielnik neodstráni nedostatky svojej Reklamácie. Ak Podielnik odstráni nedostatky svojej Reklamácie, od tohto momentu začínajú plynúť lehoty uvedené v bode 2.7 tohto Reklamačného poriadku.
- 2.6 Podielnik je povinný AM SLSP poskytnúť súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti, pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, AM SLSP nie je povinný vykonať ďalšie preverenie Reklamácie a nie je povinný ďalej skúmať oprávnenosť Podielnikovej Reklamácie.
- 2.7 Pokiaľ nie je možné ihneď, resp. v zložitejšom prípade do troch Obchodných dní po uplatnení Reklamácie Podielnikom, rozhodnúť o oprávnenosti Reklamácie, AM SLSP je oprávnený v rámci svojej právomoci vykonať ďalšie preverenie Reklamácie a odborné posúdenie reklamovanej vady, pričom celkové vybavenie Reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.
- 2.8 AM SLSP potvrdí Podielnikovi prevzatie jeho Reklamácie. O vybavení Reklamácie vydá AM SLSP Podielnikovi písomný doklad v lehotách uvedených v bode 2.7 tohto Reklamačného poriadku. Tento písomný doklad vydá AM SLSP Podielnikovi aj vtedy, ak nevyhoví Reklamácii v celom rozsahu už pri uplatnení Reklamácie.

### 3. Záverečné ustanovenia

- 3.1 AM SLSP a Podielnik sa dohodli, že právne vzťahy medzi AM SLSP a Podielnikom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých Zmlúv uzavretými medzi AM SLSP a Podielnikom, príslušnými ustanoveniami OP, Obchodného zákonníka a ostatných súvisiacich právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky, a to v tomto poradí.
- 3.2 AM SLSP je oprávnený tento Reklamačný poriadok kedykoľvek meniť alebo dopĺňať (pričom zmenou sa rozumie aj čiastočné alebo úplné nahradenie Reklamačného poriadku novým Reklamačným poriadkom), a to z dôvodu:
- a) zmien právnych predpisov, alebo
  - b) na základe vývoja na finančnom trhu objektívne spôsobilom vyvolať vplyv na poskytovanie služieb Podielnikom, alebo
  - c) v záujme bezpečného fungovania systému investovania do podielových fondov, alebo
  - d) v záujme predchádzaniu rizika Podielnikov, alebo
  - e) v záujme zabezpečenia obozretného podnikania AM SLSP ako správcovskej spoločnosti, alebo
  - f) zmien technických možností poskytovania služieb pre Podielnikov alebo vybavovania Reklamácií, alebo
  - g) skvalitnenia a zjednodušenia prípadne rozširovania poskytovania služieb Podielnikom alebo vybavovania Reklamácií.
- 3.3 Aktuálne znenie Reklamačného poriadku určí AM SLSP Zverejnením, a to na Obchodných miestach AM SLSP a na svojom webovom sídle ([www.amslsp.sk](http://www.amslsp.sk)). Podielnik je oprávnený vyjadriť svoj nesúhlas so zmenou Reklamačného poriadku písomným oznámením doručeným AM SLSP do 15 dní od kedy bola zmena určená Zverejnením. Ak sa tak nestane, zmeny a doplnky nadobúdajú účinnosť v deň v nich uvedený, ak Podielnik (i) po Zverejnení Reklamačného poriadku vykoná akýkoľvek úkon voči AM SLSP alebo (ii) pokračuje v prijímaní služieb AM SLSP tak, že z danej situácie je zrejmé, že má vôľu v danom zmluvnom vzťahu s AM SLSP pokračovať alebo (iii) svojím konaním potvrdí, že sa so znením zmeneného alebo doplneného Reklamačného poriadku oboznámil. Ak Podielnik v uvedenej lehote vyjadří svoj nesúhlas so zmenou Reklamačného poriadku a nedôjde k dohode, je Podielnik oprávnený svoj zmluvný vzťah s AM SLSP ukončiť výpoveďou s okamžitou účinnosťou. Rovnako AM SLSP je oprávnený v takomto prípade svoj zmluvný vzťah s Podielnikom vypovedať s okamžitou účinnosťou a vyhlásiť svoje pohľadávky voči Podielnikovi za okamžite splatné
- 3.4 Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 16.03.2015. Všetky zmluvné vzťahy medzi Podielnikom a AM SLSP odo dňa účinnosti tohto Reklamačného poriadku sa riadia týmto Reklamačným poriadkom, pokiaľ v ňom nie je uvedené inak. Zmluvné vzťahy, ktoré sa riadili ktorýmkoľvek pôvodným reklamačným poriadkom sa odo dňa účinnosti tohto Reklamačného poriadku riadia výlučne týmto Reklamačným poriadkom, s čím Podielnik súhlasí.