

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

---

### **SAB o.c.p., a. s.,**

sídlem Gajova 2513/4, Bratislava - Staré Mesto 811 09, Slovenská republika, IČO 35 960 990,  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem Bratislava III, oddíl Sa, vložka 3722/B

### **jednající prostřednictvím**

#### **SAB o.c.p., a.s. – odštěpný závod**

sídlem Na příkopě 969/33, 110 00 Praha 1, Staré Město, IČO: 084 529 62,  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem Praha I, spisová značka A 792 69  
Bankovní spojení (TRINITY BANK a.s.): účet v CZK, IBAN: CZ58 2070 0000 0000 0104 7484  
(dále jen „**Obchodník**“)

### **Část I.**

#### **Základní ustanovení**

Každý klient je oprávněn podat reklamaci (stížnost) na poskytnutí investiční služby Obchodníkem, pokud služba nebyla provedena nebo pokud způsob provedení služby či úplata za ni neodpovídá uzavřené smlouvě o poskytnutí služby (nejčastěji Rámcová smlouva o poskytování investičních služeb), dalším podmínkám dohodnutým mezi klientem a Obchodníkem nebo pokud kterýkoli zaměstnanec Obchodníka nebo osoba, která na základě pověření či smlouvy spolupracuje s Obchodníkem na poskytnutí služby, koná vůči klientovi nečestně, nespravedlivě nebo neuctivě.

Uvede-li klient informaci, že se jedná o reklamaci či stížnost, je toto vyjádření vždy respektováno, tj. požadavek je vždy řešen jako reklamacie. V opačném případě si Obchodník vyhrazuje právo o tomto rozhodnout na základě zjištěných skutečností v rámci řešení daného požadavku klienta.

Při osobním podávání reklamacie nesmí žádný zaměstnanec Obchodníka odmítnout přijetí reklamacie, je však oprávněn postoupit přijetí reklamacie jinému dostupnému zaměstnanci.

### **Část II.**

#### **Náležitosti reklamacie**

Reklamacie musí být podána tak, aby bylo zřejmé, kdo ji podává, co je předmětem reklamacie a pokud klient požaduje náhradu majetkové škody, musí uvést, jakým způsobem a v jaké výši má být škoda nahrazena (např. připsat na účet peněžní hodnotu vzniklé škody, dodat finanční nástroje za určitou cenu apod.).

Pokud bude klient v rámci vyřízení reklamacie požadovat nakládání se svým majetkem (např. bude požadovat prodej chybně nakoupených finančních nástrojů), musí být součástí reklamacie i řádně udělený souhlas klienta s takovým postupem.

Při ověřování totožnosti osoby, která reklamaci podává a její oprávnění disponovat s účtem, ke kterému se reklamacie vztahuje, postupuje Obchodník stejně, jako při přijímání pokynu na obchodování s finančním nástrojem. Pokud by se osoba podávající reklamaci odmítla podrobit identifikaci, nebyla se schopna identifikovat přes výzvu Obchodníka, nebo pokud není oprávněna nakládat s účtem, ke kterému se reklamacie vztahuje, má se za to, že taková reklamacie nebyla vůbec podána.

#### **Reklamacie musí obsahovat:**

- Identifikaci klienta: u fyzické osoby jméno a příjmení, datum narození; u právnické osoby název společnosti a IČO;
- Popis reklamovaného případu: výstižný popis včetně uvedení důležitých dat, čísel a částek, které klient doloží kopií doplňujících dokumentů prokazující oprávněnost podání reklamacie
- Kontaktní údaje: kontaktní adresu, e-mailové nebo telefonické spojení

Klient je povinen ve svém vlastním zájmu sdělit Obchodníkovi co možná nejvíce podrobností o reklamované službě či konání, které mohou přispět k rychlému vyřešení reklamace, především je povinen oznámit, případně předat Obchodníkovi informace, dokumenty nebo jiné doklady o chybném provedení služby, které Obchodník nemá k dispozici, nebo jejich získání by bylo pro Obchodníka nepřiměřeně náročné a vedlo by ke zbytečnému prodlužování vyřizování reklamace.

Pokud reklamace nebude obsahovat všechny náležitosti není Obchodník oprávněn reklamaci z tohoto důvodu odmítnout a je povinen bez zbytečného odkladu požádat vhodným způsobem klienta o doplnění reklamace. Pokud klient žádosti nevyhoví, Obchodník je oprávněn reklamaci odmítnout z důvodu nedostatku součinnosti. Pokud klienta nebude možné zastihnout, je Obchodník oprávněn přiměřeně prodloužit dobu na vyřízení reklamace.

### **Část III. Způsob podání reklamace**

Reklamaci může klient podat těmito akceptovanými způsoby:

- Osobně na kterémkoli obchodním místě;
- Prostřednictvím formuláře na internetových stránkách Obchodníka <https://www.sabocp.sk/> v sekci „Kontaktujte nás“ se sdělením klienta, že se jedná o reklamaci/stížnost,;
- E-mailem na adresu [reklamace@sabocp.sk](mailto:reklamace@sabocp.sk);
- Prostřednictvím datové schránky s elektronickým podpisem a se sdělením, že se jedná o reklamaci/stížnost;
- Korespondenčně se zasláním na adresu SAB o.c.p., a.s. – odštěpný závod, Na příkopě 969/33, 110 00 Praha 1, Staré Město

Klient obdrží při jakémkoliv z výše uvedených způsobů podání reklamace potvrzení o přijetí reklamace, a to následovně:

- při osobním jednání na obchodním místě je potvrzení přijetí reklamace součástí dokumentu Zápis z jednání s klientem, který je s klientem sepsán v rámci jednání s příslušným pracovníkem Obchodníka.
- E-mailem – při zaslání reklamace na e-mailovou adresu [reklamace@sabocp.sk](mailto:reklamace@sabocp.sk) nebo podání reklamace prostřednictvím formuláře na internetových stránkách Obchodníka.
- Korespondenční písemné předání – při zaslání reklamace na adresu Obchodníka bude potvrzení předáno dle nastaveného způsobu komunikace klienta u Obchodníka.

Potencionální klient obdrží při jakémkoliv z výše uvedených způsobů podání reklamace potvrzení o přijetí reklamace na kontakt, který při podání reklamace sdělí/poskytne.

### **Část IV. Povinnost součinnosti**

Klient je povinen v maximální míře poskytnout Obchodníkovi součinnost při zmenšování případných negativních důsledků chybného postupu Obchodníka.

Klient je povinen podat reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co se o vzniku reklamované skutečnosti dozvěděl. Pokud podá klient reklamaci s časovým odstupem, přestože o reklamované skutečnosti věděl dříve, Obchodník může případnou náhradu škody vztáhnout k hodnotám, které byly platné v okamžiku, kdy se klient o vzniku reklamované skutečnosti dozvěděl a mohl reklamaci bez zbytečného odkladu podat.

Pokud klient zamýšlel další transakce, o kterých tvrdí, že mu byly znemožněny porušením povinnosti Obchodníka, je povinen je co nejpřesněji popsat a doložit projev své vůle k takovému právnímu úkonu učiněn nejpozději k okamžiku, od kterého odvozuje náhradu škody (např. k okamžiku platnosti hodnoty finančního nástroje, od níž odvozuje výši škody). Na žádost o náhradu škody bez doložení projevu vůle podle předchozí věty se nebude brát zřetel.

Pokud podá klient reklamaci bez řádného důvodu více než jeden měsíc poté, co nastala reklamovaná skutečnost, je oprávněn požadovat od Obchodníka náhradu škody, jejíž výše bude Obchodníkem stanovena k okamžiku, kdy klient měl a mohl podat reklamaci. Požadavek na náhradu škody v rozsahu, v jakém vznikla po uplynutí jednoho měsíce poté, co nastala reklamovaná skutečnost, bude odmítnuta.

Pokud si vyřízení reklamace vyžádá další náklady ze strany klienta nebo pokud bude součástí vybavení reklamace nakládání s majetkem klienta, je Obchodník povinen vyžádat si od klienta jeho souhlas k určitým činnostem a klient je povinen takový souhlas neprodleně poskytnout nebo ho odmítnout. Pokud klient odmítne udělit souhlas nebo jej včas ani neodmítne ani neudělí, Obchodník není povinen nahradit klientovi tu část případné škody, která byla zapříčiněna nesoučinností klienta. O nakládání s majetkem klienta nejde v případě, kdy ke změně majetku klienta došlo v důsledku pochybení Obchodníka nebo v důsledku skutečnosti, která zakládá bezdůvodné obohacení klienta. Obchodník je oprávněn uvést majetek klienta do původního stavu před provedením chybné operace.

## **Část V. Lhůty**

Reklamace se považuje za podanou v den, kdy je doručena Obchodníkovi. Za okamžik přijetí reklamace je považován den jejího doručení, pokud byla doručena v pracovní den do 17:00 hod. V případě doručení reklamace po 17:00 hod, v den státního svátku nebo dne klidu je reklamace přijata nejbližší následující pracovní den.

Obchodník vyřídí reklamaci v přiměřené lhůtě a co nejdříve, nejpozději do 30 kalendářních dnů od data doručení reklamace. Pokud není možné reklamaci, stížnost uzavřít v uvedené lhůtě, je Klient informován o aktuálním stavu řešení a o předpokládané konečné lhůtě vyřízení.

Do lhůt pro reklamace se nezapočítávají lhůty pro opravu či doplnění podání klienta, jakož i pro dodatečné získání dokumentů od klienta či třetích stran nezbytných k prošetření reklamace.

## **Část VI. Vyřízení reklamace**

Dotazy týkající se aktuálního stavu vyřízení reklamace je možné zasílat na kontaktní e-mail pověřené osoby k řešení reklamací: [reklamace@sabocp.sk](mailto:reklamace@sabocp.sk).

O způsobu vyřízení reklamace je klient informován prokazatelným způsobem, tj. e-mailem nebo formou písemné odpovědi zasláné doporučeně na příslušnou adresu. Způsob zaslání u jednotlivých klientů se zvolí v souladu s nastaveným způsobem komunikace klienta u Obchodníka. Pokud se jedná o potencionálního klienta, bude o vyřízení reklamace informován na kontakt, který Obchodníkovi za tímto účelem sdělí/poskytne. Odpověď je považována za doručenu okamžikem jejího odeslání.

Ve sdělení o způsobu vyřízení reklamace je uvedeno stanovisko o oprávněnosti či neoprávněnosti reklamace, odůvodnění a zjištěné skutečnosti v rámci řešení reklamace. Pokud byly přijaty nápravné či preventivní opatření, aby se vzniklá situace neopakovala, je klient o této skutečnosti v rámci vyřízení reklamace informován.

Při opakované reklamaci je nutno věc znovu prošetřit a o výsledku šetření klientovi podat zprávu ve výše uvedené lhůtě. V případě, že v reklamaci klient neuvádí žádné nové relevantní skutečnosti, jeho argumentace se opakuje a dostal již alespoň jednou řádnou odpověď, může být pouze odkázán na předchozí vyjádření Obchodníka k danému problému.

## **Část VII. Možnost odvolání**

Pokud Klient není se způsobem vyřízení reklamace spokojený, je oprávněný vyjádřit písemný nesouhlas (dále jen „odvolání“). V odvolání musí být uveden přesný popis, s jakou částí vyřízení reklamace klient nesouhlasí, včetně sdělení důvodů nesouhlasu. Pokud klient uvádí či doplňuje jako odůvodnění nesouhlasu nové skutečnosti, které nebyly z jeho strany sděleny při podání původní reklamace a nemohly být tedy Obchodníkem zohledněny v rámci původního šetření, není takové podání považováno za odvolání, ale za novou reklamaci.

Odvolání bude vyřešeno v souladu s platnými pravidly Obchodníka a klient vždy bude o způsobu projednání odvolání informován v rámci konečného písemného stanoviska Obchodníka. Proti způsobu vyřízení odvolání již Obchodník neposkytuje žádný opravný prostředek.

Pro způsob podání odvolání a potvrzení jeho přijetí platí stejná pravidla jako u řešení reklamací (viz kapitola II a III tohoto reklamačního řádu).

Pokud Klient nesouhlasí s vyřízením reklamace, může se obrátit na nezávislé instituce. V případě spotřebitelských sporů v zákonem stanovených případech se může klient obrátit na finančního arbitra na adrese Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, internetové stránky: <http://www.finarbitr.cz>, e-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz). Klient se dále může obrátit na Českou národní banku jakožto orgán dohledu. Česká národní banka však nerozhoduje o předmětu sporu. Posuzuje pouze, jestli byly dodrženy právní předpisy, na které dohlíží. Právo klienta obrátit se na soud tím není dotčeno.

## **Část VIII.**

### **Závěrečná ustanovení**

Náklady spojené s vyřizováním reklamací uplatněných klienty nese Obchodník.

Reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem a je k dispozici v provozních prostorách obchodních míst a na internetových stránkách Obchodníka v části Klientská dokumentace <https://www.sabocp.sk/klientska-dokumentacia>.

Tento reklamační řád je účinný od 01. 07. 2024 a k tomuto dni se ruší dosud platný reklamační řád.