

## **Postup pri vybavovaní reklamácií a sťažností – oznámenie pre investorov (ďalej len „Reklamačný poriadok“) - informácie zverejňované na webe Spoločnosti**

Tento Reklamačný poriadok upravuje postupy podania Reklamácií, Sťažností a podnetov investora a postup pri ich riešení.

### **1. Úvodné ustanovenia**

1.1 Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy vzniknuté medzi Spoločnosťou a investorom pri vybavovaní reklamácií správnosti a kvality služieb poskytovaných investorovi Spoločnosťou pri vykonávaní činnosti Spoločnosti podľa zákona č. 203/2011 Z. z. o kolektívnom investovaní a stanovuje postup pri vybavovaní Reklamácií a Sťažností investorov na kvalitu služieb poskytovaných Spoločnosťou.

### **2. Reklamácia a Sťažnosť**

- a) Za Reklamáciu alebo Sťažnosť sa považuje osobné, písomné alebo telefonické podanie investora, v ktorom investor vyjadruje svoj nesúhlas so spôsobom vykonávania a výsledkom konkrétnej služby poskytovanej Spoločnosťou.
- b) Investor môže vzniknúť Reklamáciu alebo Sťažnosť na správanie, chybné konanie, na neodborný alebo chybný postup Spoločnosti alebo jej zamestnancov v prípade, že sa domnieva, že bol v dôsledku niektorých z vyššie uvedených javov poškodený a žiada od Spoločnosti nápravu, predovšetkým zmenu, ospravedlnenie, inú formu zadosťučinenia.

### **3. Podanie Reklamácie a Sťažnosti**

- a) Sťažnosť alebo Reklamáciu možno podať telefonicky alebo v písomnej forme osobne v sídle spoločnosti, e-mailom: [reklamacie@jtis.sk](mailto:reklamacie@jtis.sk), alebo poštou na adresu:  
J&T INVESTIČNÁ SPOLOČNOSŤ, správ. spol., a. s., Dvořákovo nábrežie 8, 811 02 Bratislava.
- b) O prijatí Reklamácie alebo Sťažnosti podanej ktorýmkoľvek vyššie uvedeným spôsobom bude investorovi vystavené potvrdenie podľa spôsobu podania Reklamácie a Sťažnosti.

### **4. Lehota na vybavenie Reklamácie a Sťažnosti**

- a) Spoločnosť je povinná vybaviť reklamáciu do 30 dní odo dňa, kedy Spoločnosť reklamáciu zaevidovala.
- b) V odôvodnených prípadoch môže Spoločnosť lehotu pre vybavenie Reklamácie alebo Sťažnosti najviac na 60 dní odo dňa doručenia sťažnosti, pričom musí investorovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty na 60 dní, a to do 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti.
- c) Reklamácia alebo Sťažnosť musí obsahovať údaje, ktoré umožnia jednoznačne priradiť Reklamáciu alebo Sťažnosť ku konkrétnemu investorovi a službe, najmä musí obsahovať nasledovné:
  - identifikačné údaje investora,
  - presný popis reklamovanej služby (napr. dátum, čiastka, náležitosti podielového listu, číslo účtu, referencie, prípadne iné údaje o transakcii),

- dôvod Reklamácie alebo Sťažnosti,
  - všetky súvisiace dokumenty (plnú moc, výpis z účtu, a pod.), pričom v prípade, že sa jedná o kópie príslušných dokumentov a nejedná sa o dokumenty vystavené Spoločnosťou, musí byť ich autenticita osvedčená úradne alebo pracovníkom Spoločnosti.
- d) Pokiaľ doručená Sťažnosť alebo Reklamácia neobsahuje všetky potrebné náležitosti alebo nie je zrozumiteľná, Spoločnosť požiada investora o doplnenie potrebných údajov alebo podkladov.
- e) Investor je povinný Spoločnosti poskytnúť potrebnú súčinnosť pri riešení Reklamácie alebo Sťažnosti.
- f) V prípade, že investor nesúhlasí s navrhovaným postupom riešenia Reklamácie alebo Sťažnosti, môže písomnou formou požiadať o nové prehodnotenie. Spoločnosť na základe takejto žiadosti Reklamáciu alebo Sťažnosť investora znovu preskúma. Pri opakovanej Reklamácii a Sťažnosti Reklamáciu a Sťažnosť posudzuje člen štatutárneho orgánu Spoločnosti. Pokiaľ tento zistí, že Reklamácia alebo Sťažnosť bola preskúmaná a vybavená riadne už pri prvom podaní, oboznámi o tom investora bez zbytočného odkladu.
- g) Proti spôsobu vyriešenia Reklamácie alebo sťažnosti môže investor podať námietku u orgánu dohľadu – Národnej banky Slovenska.

## 5. Mimosúdne riešenie sporov (Investor spotrebiteľ)

- a) môže využiť alternatívne riešenia sporov. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a poskytovateľom služby, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Investori sú oprávnení využiť možnosť alternatívneho riešenia sporov a vybrať si príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa ich voľby. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov sprístupňuje Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky na svojom webovom sídle v časti: <https://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativnerieseniesspotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskychsporov>
- b) môže riešiť spor so Spoločnosťou prostredníctvom mediátora zapísaného v zozname mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky zverejnenom na jeho webovom sídle: <https://www.justice.gov.sk/Stranky/Nase-sluzby/Civilne-pravo/Mediatori/Uvod.aspx>.
- c) rozhodcovské konanie je možné využiť v prípade, ak investor so Spoločnosťou uzatvoril písomnú rozhodcovskú zmluvu. Uvedená zmluva špecifikuje stály rozhodcovský súd príslušný na konanie, jeho kontaktné údaje, ale aj zmluvu, spory z ktorej je oprávnený tento súd riešiť. Uzatvorenie takejto zmluvy neobmedzuje právo investora obrátiť sa priamo na všeobecný súd, a to až do momentu začatia rozhodcovského konania. Zoznam stálych rozhodcovských súdov, ktoré majú povolenie udelené Ministerstvom spravodlivosti SR <https://obcan.justice.sk/infosud-registre/-/isu-registre/zoznam/srSudS>

## 6. Mimosúdne riešenie sporov investorov, ktorí nie sú spotrebiteľmi

Takýto investor má možnosť riešiť spor so Spoločnosťou prostredníctvom rozhodcovského riešenia sporov alebo formou mediácie. Predpismi upravujúcimi rozhodcovské riešenie sporov alebo ich iné mimosúdne riešenie sú zákon č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní v znení neskorších predpisov a zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii v zmysle neskorších predpisov. Aktuálny zoznam rozhodcovských súdov a mediátorov je možné nájsť na webovej stránke Ministerstva spravodlivosti SR ([www.justice.gov.sk](http://www.justice.gov.sk)).

## **7. Záverečné ustanovenia**

Reklamačný poriadok je uverejnený na internetovej stránke Spoločnosti a je taktiež k dispozícii v sídle Spoločnosti. Spoločnosť si vyhradzuje právo na zmenu a doplnenie Reklamačného poriadku jednostranným úkonom. Takúto zmenu Spoločnosť oznámi na internetovej stránke Spoločnosti s uvedením dátumu účinnosti.

V Bratislave, dňa ( )