

## Reklamačný poriadok

Tento Reklamačný poriadok upravuje oblasť vybavovania reklamácií, sťažností a ostatných podaní (ďalej spoločne len „Podania“) Klientov (vrátane potenciálnych Klientov), najmä určuje štandardizovaný postup pri ich vybavovaní spoločnosťou WOOD & Company Financial Services, a.s., ktorá na území Slovenskej republiky vykonáva činnosť prostredníctvom WOOD & Company Financial Services, a.s., organizačná zložka, pobočka zahraničného obchodníka s cennými papiermi (ďalej len „WOOD & Co.“).

### 1 Oprávnenosť Podania

Právo podať Podanie má každý Klient sám alebo prostredníctvom osoby splnomocnenej Klientom alebo tretia osoba konajúca v záujme Klienta, ak sa domnieva, že:

- ▲ WOOD & Co porušuje akúkoľvek svoju zákonnú alebo zmluvnú povinnosť, vyplývajúcu najmä, ale nie výlučne, zo zákona č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o CP“), zákona č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o AML“) a/alebo z na nich nadväzujúcich všeobecne záväzných právnych predpisov, resp. z rámcovej zmluvy o poskytovaní investičných služieb; a/alebo
- ▲ konanie pracovníka WOOD & Co voči Klientovi nebolo v kontexte poskytovania služieb podľa Zákona o CP vhodné a/alebo primerané; a/alebo
- ▲ alebo v prípade, že príslušným Podaním navrhuje skvalitnenie poskytovaných služieb a produktov spoločnosti WOOD & Co.

Za oprávnené Podanie sa považujú prípady, keď služba pre Klienta nebola riadne zabezpečená z dôvodu nedodržania všeobecne záväzných právnych predpisov alebo zmluvných podmienok. Oprávnené Podanie zakladá nárok Klienta na bezodkladné dojednanie nápravy prijatím okolností prípadu primeraných a účinných opatrení vrátane prípadného náhradného plnenia, prípadne aj na náhradu spôsobenej škody.

O oprávnenosti Podania a konkrétnom spôsobe jeho vybavenia rozhodne zodpovedné oddelenie v súlade s platnými právnymi predpismi a vnútornými postupmi spoločnosti WOOD & Co.

## 2 Forma Podania pre klientov Internetovej aplikácie Portu

- ▲ poštou – na adresu WOOD & Company Financial Services, a.s., náměstí Republiky 1079/1A, 110 00 Nové Město-Praha 1, resp. na slovenskú adresu organizačnej zložky WOOD & Co., t.j. na adresu WOOD & Company Financial Services, a.s., organizačná zložka Gorkého 4, 811 01 Bratislava – mestská časť Staré Mesto;
- ▲ telefonicky – na telefónnom čísle (+420) 222 096 666 alebo slovenskom telefónnom čísle (+421) 233 006 706
- ▲ e-mailom – na e-mailovú adresu [info@portu.cz](mailto:info@portu.cz) alebo [info@portu.sk](mailto:info@portu.sk)

## 3 Forma Podania pre ostatných klientov

- ▲ poštou – na adresu WOOD & Company Financial Services, a.s., náměstí Republiky 1079/1A, 110 00 Nové Město-Praha 1, resp. na slovenskú adresu organizačnej zložky WOOD & Co., t.j. na adresu WOOD & Company Financial Services, a.s., organizačná zložka Gorkého 4, 811 01 Bratislava – mestská časť Staré Mesto;
- ▲ telefonicky – na telefónnom čísle: +420 222 096 111 alebo slovenskom telefónnom čísle (+421) 233 006 706
- ▲ e-mailom – na e-mailovú adresu [sklienttakeon@wood.com](mailto:sklienttakeon@wood.com)

Podania doručené iným spôsobom (doručené na iné telefónne čísla spoločnosti WOOD & Co. alebo jej zamestnancov, alebo na iné e-mailové adresy spoločnosti WOOD & Co. alebo jej zamestnancov) odovzdajú zamestnanci, ktorí s nimi prídu do styku a nie sú oprávnení ich spracovať ani riešiť, príslušným oddeleniam spoločnosti WOOD & Co.

Pri takto prijatých Podaniach WOOD & Co. nemôže garantovať dodržanie lehôt a procesov určených na vybavenie Podania, napriek tomu však vynaloží maximálne úsilie na zachovanie lehôt a postupov na vybavenie Podania.

Za doručené Podanie nemožno považovať Podanie doručené na súkromné telefónne číslo, súkromnú adresu alebo súkromnú e-mailovú adresu zamestnanca spoločnosti WOOD & Co.

## 4 Nevyhnutné náležitosti Podania

Podanie musí obsahovať aspoň:

- ▲ identifikáciu Klienta (meno, priezvisko/obchodné meno/názov, adresu bydliska/adresu sídla, rodné číslo alebo dátum narodenia/identifikačné číslo),
- ▲ predmet Podania, teda uvedenie, čoho sa Podanie týka, čo Klient požaduje, voči komu, resp. čomu Podanie smeruje.

Na zabezpečenie rýchleho vybavenia Podania by malo Podanie ďalej obsahovať:

- ▲ kontaktné údaje Klienta;
- ▲ časové údaje, najmä dátumy a časy, pri ktorých došlo/malo dôjsť k udalostiam, ktoré sú predmetom Podania;
- ▲ identifikáciu osôb, teda mená alebo iné indície na určenie všetkých osôb relevantných pre predmet Podania na strane Klienta, ako aj na strane spoločnosti WOOD & Co.;
- ▲ všetky ostatné relevantné skutočnosti a okolnosti týkajúce sa Podania;
- ▲ dátum a podpis Klienta (v prípade písomného Podania doručeného poštou alebo emailom).

Podanie sa musí vykonať v českom alebo slovenskom jazyku. Spoločnosť WOOD & Co. je oprávnená prijať aj Podanie v anglickom jazyku. Predloženie Podania je bezplatné a náklady jeho vybavenia znáša spoločnosť WOOD & Co.

## 5 Prijatie Podania

O každom prijatom Podaní a o opatreniach prijatých na jeho vybavenie musí byť vyplnený protokol/záznam na formulári WOOD & Co., ktorý tvorí prílohu č. 1 Reklamačného poriadku a ktorého povinné minimálne obsahové náležitosti sú v zmysle ustanovenia § 26 ods. 4 Zákona o finančnom poradenstve nasledujúce:

- ▲ meno, priezvisko a adresa bydliska Klienta, ak ide fyzickú osobu a názov/obchodné meno a sídlo Klienta, ak ide o právnickú osobu; a
- ▲ predmet Podania; a
- ▲ dátum doručenia Podania; a
- ▲ identifikácia osôb, na ktoré, resp. vo vzťahu ku ktorým, bolo Podanie podané; a
- ▲ vyhodnotenie skutočností, či bolo Podanie oprávnené; a
- ▲ spôsob vybavenia Podania; a opatrenia prijaté na vybavenie Podania; a
- ▲ dátum vybavenia sťažnosti.

(ďalej len „**Protokol**“).

V prípadoch, keď si Klient vyberie formu Podania, ktorá vylučuje bezprostrednú možnosť použiť Protokol, alebo ho z objektívnych dôvodov vyplniť nemôže, vyplní Protokol na základe Klientovho Podania pracovník spoločnosti WOOD & Co.

## 6 Lehoty na uplatnenie reklamácie formou Podania

Podania by sa mali uplatniť čo najskôr potom, keď nastane/má nastať skutočnosť, ktorá je predmetom Podania. Maximálna lehota na uplatnenie Podania je 6 mesiacov od momentu, keď došlo (malo dôjsť) k vyčítanej skutočnosti.

Pokiaľ to WOOD & Co. uzná za vhodné, prijme a vybaví aj oneskorene uplatnené Podania.

## 7 Lehoty na vybavenie Podania

O oprávnenosti Podania, jeho vybavení a prijatých opatreniach je WOOD & Co. povinný rozhodnúť v čo najkratšej možnej lehote, maximálne však do 30 dní od prijatia/doručenia Podania a v tejto lehote je WOOD & Co. povinný písomne upovedomiť Klienta aj o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti - Podania. V odôvodnených prípadoch (napr. ak sa vyžaduje podrobnejšie prešetrenie a získanie doplňujúcich informácií a podkladov od tretích osôb, súčinnosť viacerých oddelení spoločnosti WOOD & Co.) je v zmysle ustanovenia § 26 ods. 5 Zákona o finančnom poradenstve spoločnosť WOOD & Co. oprávnená predĺžiť lehotu podľa prvej vety tohto bodu Reklamačného poriadku najviac na 60 dní odo dňa doručenia Podania, pričom musí Klientovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty, a to do 30 dní odo dňa doručenia Podania (t.j. v rámci základnej zákonnej doby stanovenej na vybavenie Podania).

## 8 Práva a povinnosti Klienta

- ▲ Klient je povinný postupovať pri doručovaní a riešení Podania v súlade s týmto Reklamačným poriadkom.
- ▲ Klient je povinný poskytnúť spoločnosti WOOD & Co. súčinnosť nevyhnutnú na vybavenie Podania, najmä ju včas, úplne a pravdivo informovať o skutočnostiach, ktoré sú významné pre posúdenie Podania, a poskytnúť jej podklady potrebné na jeho vybavenie. Na tento účel možno Klientovi doručiť výzvu na doplnenie Podania.
- ▲ Klient je povinný doručiť Podanie spoločnosti WOOD & Co. bezprostredne potom, keď sa dozvedel o vzniku okolností a skutočností zakladajúcich predmet Podania. Ak Klient doručí Podanie s časovým odstupom napriek tomu, že o vzniku reklamovanej skutočnosti zakladajúcej predmet podania vedel už skôr, WOOD & Co. môže naviazať prípadnú náhradu škody na hodnoty platné v momente, keď sa Klient dozvedel o vzniku predmetnej skutočnosti a mohol ju bez zbytočného odkladu oznámiť WOOD & Co. Dokladom o zistení vzniku okolností a/alebo skutočností zakladajúcich predmet Podania zo strany Klienta je, napr. záznam o elektronickom zobrazení určitých skutočností (portfólia, pokynov, transakcií...) Klientom v dohodnutom komunikačnom programe, z ktorého bol zrejmý okamih vzniku okolností zakladajúcich predmet Podania.

## 9 Vybavenie Podania

WOOD & Co rozhodne najskôr o prípustnosti Podania (určitosť a zachovanie lehôt) a následne o predmete Podania.

WOOD & Co bude Klienta písomne informovať o spôsobe vybavenia Podania v lehote stanovenej v čl. 6 tohto Reklamačného poriadku.

## 10 Poučenie o ďalších možnostiach uplatnenia práv Klienta

Spôsob vybavenia Podania Klienta nijako neobmedzuje v možnosti:

- ▲ podať návrh na začatie konania na vecne a miestne príslušnom súde,
- ▲ podať sťažnosť alebo podnet Národnej banke Slovenska (ďalej len „**NBS**“) ako orgánu vykonávajúcemu dohľad nad finančným trhom v Slovenskej republike, a zároveň jednotnému kontaktnému miestu na vybavovanie všetkých sťažností finančných spotrebiteľov. Predmetnú sťažnosť alebo podnet NBS možno podať osobne, poštou alebo elektronicky prostredníctvom osobitného formulára prístupného na webovej stránke NBS <https://regfap.nbs.sk/skusky/podanie>,
- ▲ Kontaktné údaje: Národná banka Slovenska, Odbor ochrany finančných spotrebiteľov, Imricha Karvaša 1813 25 Bratislava. V prípade osobného podania sťažnosti alebo podnetu NBS v priebehu úradných hodín NBS.