



## Reklamačný poriadok

Platný od 12. marca 2026

## I. Vymedzenie pojmov

Spoločnosť	Partners Securities, a.s., IČ 199 26 685, so sídlom Türkova 2319/5b, Chodov, 149 00 Praha 4, Česká republika, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe pod číslom B 28496, podnikajúca na Slovensku pod obchodnou značkou Simplea Securities
Reklamácia	oznámenie, ktorým klient informuje spoločnosť o (údajnej) chybe pri poskytovaní investičných služieb alebo súvisiacich činností a očakáva, že spoločnosť situáciu vyrieši konkrétnym spôsobom.
Sťažnosť	podanie, ktorým klient informuje spoločnosť o (údajnej) chybe, bez toho, aby očakával, že spoločnosť prijme konkrétna a im vymedzené opatrenia
Klient	osoba, ktorej spoločnosť poskytuje alebo poskytovala službu, alebo ktorá rokuje alebo rokovala so spoločnosťou o poskytovaní služby (potenciálny klient).

## II. Kto môže podať sťažnosť alebo reklamáciu?

Sťažnosť alebo reklamáciu môže podať klient, ktorý sa domnieva, že:

- Spoločnosť porušila zmluvu s klientom alebo nedodrжала právne predpisy pri poskytovaní služieb klientovi; alebo
- zamestnanec spoločnosti alebo osoba konajúca v mene spoločnosti sa voči nemu správala nevhodne.

Sťažnosť alebo reklamáciu môže podať zástupca klienta, ale musí spoločnosti predložiť dôkaz o svojej oprávnenosti, napr. plnú moc, rozhodnutie príslušného orgánu, výpis z obchodného registra atď. V prípade plnej moci je spoločnosť oprávnená požadovať úradné overenie podpisu.

## III. Čo by mala sťažnosť alebo reklamácia obsahovať?

Sťažnosť alebo reklamácia musí obsahovať (alebo z nej musí byť zrejmé) aspoň:

- identifikáciu klienta – aspoň meno a priezvisko;
- faktický popis – čoho sa týka, údajné porušenie povinností, dátumy, časy atď.
- všetky podporné dokumenty.

Okrem informácií požadovaných v sťažnosti musí reklamácia obsahovať aj konkrétny návrh alebo žiadosť klienta o vyriešenie reklamácie.

Ak sa sťažnosť alebo reklamácia týka zmluvy, ktorá už bola uzavretá s klientom, a/alebo konkrétnych pokynov klienta, jej vybavenie bude urýchlené, ak klient uvedie číslo tejto zmluvy a/alebo týchto pokynov. Riešenie sťažnosti alebo reklamácie bude tiež urýchlené, ak klient uvedie svoj dátum narodenia, adresu a ďalšie identifikačné a kontaktné údaje, ako aj preferovaný spôsob odpovede na sťažnosť alebo reklamáciu a kvantifikáciu a dokumentáciu finančnej náhrady, ktorú klient požaduje. Bez týchto informácií sa spoločnosť bude opierať o dokumentáciu, ktorú má k dispozícii, a o informácie, ktoré jej boli poskytnuté.

## IV. Ako podať sťažnosť alebo reklamáciu?

Spoločnosť prijíma sťažnosti a reklamácie:

- v písomnej forme, doručené na sídlo spoločnosti:

**Partners Securities, a.s.**  
**Türkova 2319/5b**

- b. alebo v elektronickej forme na e-mailovú adresu: [reklamace@partners-securities.cz](mailto:reklamace@partners-securities.cz).

Spoločnosť nerieši sťažnosti ani reklamácie telefonicky. Ak klient kontaktuje spoločnosť so sťažnosťou alebo reklamáciou telefonicky, bude požiadaný, aby svoju sťažnosť alebo reklamáciu podal jedným z vyššie uvedených spôsobov a bude odkázaný na tieto pravidlá.

#### V. Ako bude spoločnosť postupovať po prijatí sťažnosti alebo reklamácie?

Spoločnosť bude informovať klienta o prijatí sťažnosti alebo reklamácie a o ďalších krokoch v súlade s týmito pravidlami.

Ak sťažnosť alebo reklamácia nespĺňa požadované kritériá, nie je možné jednoznačne identifikovať klienta alebo nie je jasné, aký je dôvod sťažnosti, spoločnosť požiada klienta, aby v primeranej lehote doplnil chýbajúce požiadavky, s upozornením, že ak tieto chýbajúce požiadavky nebudú doplnené, sťažnosť alebo reklamácia bude spoločnosťou zamietnutá.

Ak reklamácia neobsahuje návrh alebo žiadosť o riešenie, spoločnosť kontaktuje klienta so žiadosťou o doplnenie návrhu alebo žiadosti o riešenie, alebo môže sama navrhnúť riešenie reklamácie.

Spoločnosť začne vyšetrovať sťažnosť alebo reklamáciu. V prípade potreby si vyžiada stanoviská zamestnancov spoločnosti, osôb oprávnených konať v mene spoločnosti alebo osôb, ktoré inak pracujú pre spoločnosť. Ak sa sťažnosť alebo reklamácia priamo týka týchto osôb, spoločnosť zabezpečí, aby sa dotknuté osoby nezúčastňovali na vybavovaní sťažnosti alebo reklamácie, hoci môžu v prípade potreby vyjadriť svoje pripomienky k sťažnosti alebo reklamáci.

Spoločnosť si vyhradzuje právo zamietnuť sťažnosť alebo reklamáciu, ak:

- sťažnosť alebo reklamácia nebola podaná klientom alebo jej predmet sa netýka činností alebo služieb spoločnosti;
- nebol dodržaný spôsob podania sťažnosti alebo reklamácie alebo sťažnosť alebo reklamácia nespĺňa povinné požiadavky ani po výzve spoločnosti na opravu;
- rovnaká sťažnosť alebo reklamácia sa už vybavuje alebo bola vybavovaná (spoločnosť môže klienta odkázať v celom rozsahu alebo čiastočne na predchádzajúce vybavenie sťažnosti alebo reklamácie);
- v tej istej veci bolo začaté konanie pred súdom alebo iným orgánom, alebo konanie bolo s konečnou platnosťou ukončené;
- uplynuli zákonné lehoty na uchovávanie príslušného typu dokumentu, ktorého sa sťažnosť alebo reklamácia týka;
- na vyriešenie je potrebná spolupráca klienta a klient takúto spoluprácu neposkytuje napriek opakovaným žiadostiam spoločnosti;
- ide jednoznačne o šikanózne sťažnosť alebo reklamáciu.

Pri vybavovaní reklamácie alebo reklamácie spoločnosť uvedie:

- zistené skutočnosti;
- stanovisko spoločnosti k sťažnosti alebo reklamáci, vrátane odôvodnenia všetkých bodov sťažnosti alebo reklamácie;
- ak spoločnosť prijala nápravné opatrenia v súvislosti so sťažnosťou alebo reklamáciou, popis prijatých nápravných opatrení;
- ak je stanovisko spoločnosti založené na konkrétnych skutkových okolnostiach a/alebo právnych alebo zmluvných ustanoveniach, jasný odkaz na tieto okolnosti a/alebo ustanovenia;

- e. informácie o ďalších možnostiach, ktoré má (potenciálny) klient k dispozícii v súvislosti s riešením sťažnosti alebo reklamácie (ČNB, súd atď.).

Komunikácia s klientami prebieha jasným, jednoduchým a zrozumiteľným jazykom, a to buď v jazyku, v ktorom bola s klientom uzavretá zmluva o poskytovaní investičných služieb, alebo výnimočne v českom jazyku. Spôsob komunikácie medzi spoločnosťou a klientom zodpovedá spôsobu, akým bola sťažnosť alebo reklamácia doručená spoločnosti, pokiaľ klient nepožiadala spoločnosť o použitie iného spôsobu komunikácie alebo pokiaľ spoločnosť nezistí, že daný spôsob komunikácie je nedostatočný z hľadiska bezpečnosti informácií alebo identifikácie adresáta. Spoločnosť si vyhradzuje právo zvoliť spôsob komunikácie týkajúcej sa sťažnosti alebo reklamácie aj z iných dôvodov.

## **VI. Ako rýchlo bude sťažnosť alebo reklamácia spracovaná?**

Spoločnosť vybavuje sťažnosti alebo reklamácie ihneď po ich doručení, v poradí, v akom boli doručené. Maximálna lehota na vybavenie sťažnosti alebo reklamácie je tridsať (30) kalendárnych dní od doručenia spoločnosti. Táto lehota začína plynúť od riadneho podania sťažnosti alebo reklamácie, t. j. so všetkými potrebnými údajmi a bez potreby ďalších doplnení. Ak nie je možné sťažnosť alebo reklamáciu vyriešiť v tejto lehote tridsiatich (30) kalendárnych dní, spoločnosť o tom bezodkladne informuje klienta, vrátane dôvodov, a zároveň informuje klienta o predpokladanej lehote na vyriešenie.

## **VII. Čo robiť, ak nie ste spokojní s vybavovaním Vašej sťažnosti alebo reklamácie?**

Klient si môže vybrať jedno z nasledujúcich riešení:

- a. obrátiť sa na spoločnosť s opakovanou sťažnosťou alebo reklamáciou. V takom prípade musí odôvodniť, prečo nesúhlasí s vybavením sťažnosti alebo reklamácie, alebo poskytnúť nové skutočnosti. Ak je odôvodnenie nedostatočné alebo neexistujú nové skutočnosti, spoločnosť môže klienta čiastočne alebo úplne odkázať na predchádzajúce vybavenie sťažnosti alebo reklamácie.
- b. obrátiť sa so sťažnosťou alebo reklamáciou na Českú národnú banku ako orgán dohľadu nad spoločnosťou spôsobom stanoveným Českou národnou bankou a uverejneným na jej webovej stránke [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz) (k dátumu účinnosti týchto pravidiel vybavovania sťažností: <https://www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty/stiznosti-na-financni-institute/>).
- c. obrátiť sa na orgán pre mimosúdne riešenie sporov zverejnený v zozname vedenom podľa § 24 ods. 1 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky na jeho webovom sídle: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>
- d. podaním civilnej žaloby na súde.

## **VIII. Záverečné ustanovenia**

Tieto pravidlá vybavovania sťažností vydáva spoločnosť v súlade s požiadavkami článku 26 delegovaného nariadenia Komisie (EÚ) 2017/565 z 25. apríla 2016, ktorým sa dopĺňa smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/65/EÚ, pokiaľ ide o organizačné požiadavky a podmienky vykonávania činnosti investičných spoločností a definované pojmy na účely tejto smernice. V záležitostiach, na ktoré sa nevzťahujú tieto pravidlá podávania sťažností, bude spoločnosť postupovať v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo v súlade s pravidlami stanovenými v zmluve s klientom, ak bola uzatvorená.

Tieto pravidlá nadobúdajú účinnosť pre činnosť spoločnosti v Slovenskej republike od 12. marca 2026 a budú bezplatne k dispozícii všetkým klientom a potenciálnym klientom spoločnosti na webovej stránke spoločnosti. Na požiadanie spoločnosť bezplatne poskytne klientovi aj papierovú kópiu.