

Postup pri vybavovaní reklamácií a sťažností

- 1) Každý investor má nárok reklamovať skutočnosti, ktoré sú predmetom obchodného vzťahu medzi ním a Spoločnosťou.
- 2) Sťažnosť alebo reklamáciu možno podať písomne v sídle spoločnosti, e-mailom: info@sandbergcapital.eu alebo poštou: **SANDBERG CAPITAL, správ. spol., a.s., Dvořákovo nábrežie 8, 811 02 Bratislava**. Reklamácia musí byť podaná na štandardizovanom formulári s nadpisom Reklamácia, ktorý investor získa v sídle Spoločnosti, môže si žiadosť stiahnuť z internetovej stránky Spoločnosti alebo mu bude zaslaná emailom alebo poštou.
- 3) Každá reklamácia je riešená Spoločnosťou bez zbytočného odkladu, t.j. maximálna doba pre vybavenie reklamácie predstavuje 30 dní od doručenia reklamácie Spoločnosti. V prípade, že nie je možné reklamáciu alebo sťažnosť vybrať v 30 dňovej lehote, bude sťažovateľ o tejto skutočnosti písomne informovaný.
- 4) Pokiaľ doručená sťažnosť alebo reklamácia neobsahuje všetky potrebné náležitosti alebo nie je zrozumiteľná, Spoločnosť požiada sťažovateľa o doplnenie potrebných údajov alebo podkladov.
- 5) Spoločnosť reklamáciu preskúma a bez zbytočného odkladu oznámi investorovi navrhovaný postup riešenia. Investor je Spoločnosťou priebežne informovaný a je povinný Spoločnosti poskytnúť potrebnú súčinnosť pri riešení reklamácie.
- 6) V prípade, že investor nesúhlasí s navrhovaným postupom riešenia reklamácie, môže písomnou formou požiadať o jej nové prehodnotenie. Táto žiadosť musí byť doručená najneskôr do 5 pracovných dní od doručenia vyrozumenia Spoločnosti o spôsobe riešenia reklamácie.
- 7) Spoločnosť sťažnosť investora znovu preskúma a ak existujú dôvody, sťažnosti vyhovie.
- 8) Proti spôsobu vyriešenia reklamácie alebo sťažnosti môže klient podať námietku u kontrolného orgánu – Národnej banky Slovenska.