

REKLAMAČNÍ ŘÁD

(FINVOX Finanční Služby s.r.o.)

I. Základní ustanovení

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Společnost FINVOX Finanční Služby s.r.o., IČO: 03068102, se sídlem Ocelářská 2274/1, Libeň, Praha 9, PSČ 190 00 (dále jen „Zprostředkovatel“) je Českou národní bankou registrovaným investičním zprostředkovatelem ve smyslu ust. § 29 a násl. zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZPKT“).
- 1.2 Zprostředkovatel je povinen poskytovat investiční služby s odbornou péčí, za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.

2. Předmět reklamačního řádu

- 2.1. Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků a potenciálních zákazníků.
- 2.2. Pro účely reklamačního řádu se zákazníkem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Zprostředkovatele uzavřela s finanční institucí smlouvu, jejímž předmětem je investiční služba.
- 2.3. Potenciálním zákazníkem se pro účely tohoto dokumentu rozumí osoba, které je nabízena investiční služba specifikovaná v článku 2.2.

3. Pojem reklamacie a stížnosti

- 3.1 **Reklamací** se rozumí podání zákazníka adresované Zprostředkovateli, ve kterém uvádí, že mu ze strany Zprostředkovatele byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Zprostředkovatele, případně nápravu vzniklého stavu.
- 3.2 **Stížností** se rozumí podání zákazníka nebo potenciálního zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců Zprostředkovatele nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Zprostředkovatel vykonává svoji činnost (např. vázaní zástupci).

II. Podání reklamacie/stížnosti

4. Oprávněná osoba

- 4.1 Reklamací je oprávněn podat pouze zákazník.
- 4.2 Stížnost je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník Zprostředkovatele.
- 4.3 Reklamací nebo stížností je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za zákazníka nebo potenciálního zákazníka Zprostředkovatele. Součástí reklamacie nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamací nebo stížností za zákazníka/potenciálního zákazníka¹.

5. Forma a náležitosti reklamacie/stížnosti

- 5.1 Reklamacie nebo stížnost musí mít písemnou podobu.

¹ Plná moc s úředně ověřeným podpisem není třeba při zastoupení advokátem.

- 5.2 Reklamacce nebo stížnost musí být adresována Zprostředkovateli a obsahovat alespoň následující údaje:
- označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost;
 - identifikační údaje zákazníka nebo potenciálního zákazníka – jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných zastupovat právnickou osobu u právnických osob;
 - předmět reklamacce nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamacce nebo stížnost podávána;
 - čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá;
 - datum a podpis zákazníka nebo potenciálního zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.
- 5.3 Reklamacce nebo stížnost musí být doručena Zprostředkovateli bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, jíž se reklamacce nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti zákazník nebo potenciální zákazník dozvěděl.
- 5.4 Reklamacce nebo stížnost může být podána i na osobním jednání se zástupcem Zprostředkovatele, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem Zprostředkovatele v rozsahu údajů uvedených v článku 5.2.

III. Přijetí a vyřízení reklamacce/stížnosti

6. Přijetí reklamacce/stížnosti

- 6.1 Zprostředkovatel má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamacce nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamacce nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamacce nebo stížnost splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 5.
- 6.2 V případě, že Zprostředkovatel zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamaci nebo stížnost podala, k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Zprostředkovateli ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje Zprostředkovatel podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Zprostředkovatel oprávněn reklamaci nebo stížnost odmítnout.
- 6.3 V případě, že osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Zprostředkovateli potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 4 nebo článkem 5 nenapravitelný, je Zprostředkovatel oprávněn reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamacce nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.
- 6.4 V případě, že Zprostředkovatel nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 6.3 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamacce.
- 6.5 V případě, že se podaná reklamacce nebo stížnost bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje zákazníkovi investiční službu (dále jen „**Finanční instituce**“), Zprostředkovatel zajistí její neprodlené předání Finanční instituci a informuje zákazníka/potenciálního zákazníka o tom, že příslušnou k vyřízení této reklamacce nebo stížnosti je Finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u Finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné Finanční instituce.

7. Vyřízení reklamacce/stížnosti

- 7.1 Zprostředkovatel rozhodne o stížnosti nebo reklamaci jedním z následujících způsobů:
- v případě, že na straně Zprostředkovatele skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který zákazník nebo potenciální zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinen reklamaci či stížnosti vyhovět v rozsahu požadovaném zákazníkem a přiznat vše, čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá, nebo

- b) v případě, že na straně Zprostředkovatele skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který zákazník nebo potenciální zákazník v reklamaci uvádí, je povinen reklamaci či stížnost z části uznat a z části zamítnout; zákazníkovi nebo potenciálnímu zákazníkovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo
- c) v případě, že na straně Zprostředkovatele nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které zákazník nebo potenciální zákazník v reklamaci uvádí, je povinen reklamaci či stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.

7.2 Zprostředkovatel je povinen vyřídit reklamaci nebo stížnost zákazníka/potenciálního zákazníka nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat zákazníkovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Zprostředkovatel vyzval zákazníka nebo potenciálního zákazníka k doplnění stížnosti či reklamace.

IV. Závěrečná ustanovení

- 8.1. V případě, že zákazník nebo potenciální zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán Zprostředkovatele, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, www.cnb.cz, na finančního arbitra postupem popsaným na www.finarbitr.cz, nebo na příslušný obecný soud.

V Praze, dne 1. 8. 2016

FINVOX Finanční Služby s.r.o.