

Reklamační řád

Tento Reklamační řád byl vydán zejména na základě požadavků zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů („**ZPKT**“), přičemž proporcionálně zohledňuje také požadavky vyhlášky České Národní Banky („**ČNB**“) č. 163/2014 Sb., o výkonu činnosti bank, spořitelních a úvěrních družstev a obchodníků s cennými papíry, nařízení 2017/565 EU a Obecné pokyny k vyřizování stížností v odvětví cenných papírů a bankovníctví.

Účelem tohoto dokumentu je informování zákazníků a potenciálních zákazníků Adama Zvonaře, IČO: 07416857, se sídlem Skrétova 748/24, 301 00, Plzeň – Jižní Předměstí, jakožto investičního zprostředkovatele, o pravidlech a postupech pro podávání a vyřizování jejich reklamací a stížností.

Stížnosti se rozumí sdělení zákazníka adresované zprostředkovateli, kterým vyjadřuje svou nespokojenost týkající se poskytování služby zprostředkovatelem, např. stížnost na způsob či výsledek poskytnutí služby.

1.

2. Pravidla pro uplatňování stížností

2.1. Osobou oprávněnou k podání stížnosti je:

2.1.1. zákazník zprostředkovatele; osoba, jíž je poskytována či byla poskytnuta služba ze strany zprostředkovatele na základě již uzavřené smlouvy;

2.1.2. potenciální zákazník zprostředkovatele, tedy osoba, s níž je zprostředkovatel v jednání o poskytnutí či poskytování služby.

2.2. Zákazník je povinen podat stížnost bez zbytečného odkladu po zjištění vady/nedostatku, nejpozději však ve lhůtě 30 kalendářních dnů od poskytnutí služby, proti níž stížnost směřuje.

3.

4. Formální a obsahové náležitosti stížnosti, způsob a forma podání stížnosti

4.1. Zákazník je oprávněn podat stížnost pouze elektronicky, a to e-mailem na adresu adam.zvonar@gmail.com, s předmětem e-mailu „Stížnost“.

4.2. Zákazník je povinen s ohledem na povahu stížnosti uvést ve stížnosti následující:

4.2.1. své jméno a příjmení, kontaktní údaje (telefon, e-mail);

4.2.2. specifikaci reklamované služby či činnosti zprostředkovatele, proti které směřuje, včetně popisu důležitých skutečností a časových údajů;

4.2.3. přiložit dokumenty či jiné podklady prokazující oprávněnost stížnosti.

4.3. Zákazník je ve stížnosti oprávněn navrhnout možné řešení stížnosti, popř. uvést jeho požadavky na způsob řešení stížnosti (tj. nápravy vady/nedostatku služby).

5.

6. Způsob vyřizování stížností, posuzování a rozhodování o stížnosti, lhůta, forma a způsob vyřízení

6.1. Po přijetí stížnosti zprostředkovatel potvrdí zákazníkovi přijetí stížnosti formou e-mailu;

6.2. Zákazník může investičního zprostředkovatele požádat odesláním e-mailu na adresu podle článku 3 tohoto Reklamačního řádu, o poskytnutí průběžné informace o postupu vyřizování stížnosti;

- 6.3. Zprostředkovatel informuje zákazníka e-mailem o výsledku vyřízení stížnosti, včetně odůvodnění, tj. uznání a způsob řešení stížnosti, resp. nápravy zjištěných vad/nedostatků, nebo důvodu zamítnutí/odmítnutí stížnosti.
- 6.4. Stížnost lze zamítnout zejména z těchto důvodů:
- 6.4.1. Stížnost je zjevně neoprávněná;
 - 6.4.2. Stížnost je zjevně neopodstatněná.
- 6.5. Stížnost lze odmítnout zejména z těchto důvodů:
- 6.5.1. Stížnost nesplňuje náležitosti podle článku 3 tohoto Reklamačního řádu;
 - 6.5.2. Zákazník ani na výzvu nedoplnil informace, dokumenty či podklady potřebné pro vyřízení stížnosti a požadované investičním zprostředkovatelem.
- 6.6. Zprostředkovatel poskytne zákazníkovi na jeho žádost, a to primárně odkazem na tento Reklamační řád, informace o postupu při podávání a vyřizování stížností, zejména:
- 6.6.1. informace o způsobu a formě podávání stížností; a
 - 6.6.2. informace o standardním postupu vyřizování stížností.
- 6.7. Zprostředkovatel je povinen vyřídit stížnost bezplatně, a to do 30 dnů od jejího doručení na e-mailovou adresu podle článku 3 tohoto Reklamačního řádu.
- 6.8. Lhůta k vyřízení stížnosti podle předchozího odstavce neplyne a její plynutí se přerušuje, a to ode dne, kdy byl zákazník vyzván k dodání dodatečných informací, dokumentů či jiných podkladů do dne, kdy zákazník dodatečné informace, dokumenty či jiné podklady dodal. V případě, že zákazník nedodá dodatečné informace, dokumenty či jiné podklady ani do 30 dnů ode dne, kdy byl k tomu vyzván, vyřídí investiční zprostředkovatel stížnost pouze na základě informací, které má k dispozici.
- 6.9. V případě, že stížnost nemůže být vyřízena ve lhůtě dle odstavce 6.7 nebo z jiných důvodů než těch uvedených v tomto článku, je investiční zprostředkovatel povinen o tom informovat zákazníka, přičemž mu také sdělí důvody prodlení a předběžnou odpověď na stížnost a zároveň ho informuje o náhradní lhůtě, ve které bude zákazníkovi sdělen konečný výsledek vyřízení stížnosti.
- 6.10. Pokud nebude možné, ani přes výzvu k doplnění informací doručenou zákazníkovi, stížnost vyřídit na základě informací dodaných zákazníkem, či které má zprostředkovatel k dispozici, bude stížnost odmítnuta.
- 6.11. Nesouhlasí-li zákazník s vyřízením stížnosti ze strany zprostředkovatele, má právo se obrátit na správní orgán pro mimosoudní řešení sporů, jímž je: Finanční arbitr (www.finarbitr.cz) pro oblast finančních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, dále na Českou národní banku nebo s žalobou na příslušný civilní soud.