

## SMĚRNICE EC\_06\_2009

### Všeobecné obchodní podmínky EFEKTA CONSULTING, a.s.

#### Obsah

<b>1.</b>	<b>OBECNÁ ČÁST .....</b>	<b>2</b>
1.1.	OBECNÁ USTANOVENÍ .....	2
1.2.	ZÁKLADNÍ PRÁVA A POVINNOSTI.....	2
1.3.	INFORMACE O INVESTIČNÍCH SLUŽBÁCH, NÁSTROJÍCH A UPOZORNĚNÍ NA RIZIKA .....	3
1.4.	KATEGORIE ZÁKAZNÍKŮ .....	6
1.5.	INFORMACE O EVIDENCI A REŽIMU OCHRANY MAJETKU ZÁKAZNÍKA .....	6
1.6.	STŘET ZÁJMŮ.....	7
1.7.	POBÍDKY .....	8
1.8.	ODMĚNA A NÁKLADY OBCHODNÍKA .....	8
1.9.	OTEVŘENÍ ÚČTU .....	8
1.10.	SMLOUVY O FINANČNÍCH SLUŽBÁCH UZAVÍRANÝCH NA DÁLKU .....	8
<b>2.</b>	<b>PŘIJÍMÁNÍ A PROVÁDĚNÍ POKYNŮ .....</b>	<b>9</b>
2.1.	PRÁVIDLA PROVÁDĚNÍ POKYNŮ OBCHODNÍKEM .....	9
2.2.	PODÁVÁNÍ A PŘIJÍMÁNÍ POKYNŮ .....	10
2.3.	PROVEDENÍ, REALIZACE A VYPOŘÁDÁNÍ POKYNŮ .....	12
2.4.	PODMÍNKY OBCHODOVÁNÍ NA BCPP.....	13
2.5.	PODMÍNKY OBCHODOVÁNÍ NA ZAHRANIČNÍCH TRZÍCH .....	13
2.6.	INFORMOVÁNÍ O REALIZOVANÝCH A VYPOŘÁDANÝCH OBCHODECH .....	14
<b>3.</b>	<b>POSKYTOVÁNÍ ÚVĚRŮ A PŮJČEK (MARŽOVÉ OBCHODY) .....</b>	<b>14</b>
3.1.	OBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ ÚVĚRŮ A PŮJČEK .....	14
3.2.	PODMÍNKY PRO POSKYTNUTÍ ÚVĚROVÉHO RÁMCE .....	16
3.3.	MARŽOVÉ OBCHODOVÁNÍ V USA .....	16
3.4.	SHORT SALES (PRODEJ NA KRÁTKO) V USA .....	17
<b>4.</b>	<b>DALŠÍ USTANOVENÍ A PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB.....</b>	<b>17</b>
4.1.	ODPOVĚDNOST .....	17
4.2.	KOMUNIKACE .....	18
4.3.	SMLUVNÍ POKUTA A ZADRŽOVACÍ PRÁVO .....	19
4.4.	REKLAMACE.....	20
<b>5.</b>	<b>ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....</b>	<b>20</b>

## 1. OBECNÁ ČÁST

### 1.1. Obecná ustanovení

- 1) společnosti: Obchodník s cennými papíry společnost EFEKTA CONSULTING, a.s., se sídlem Brno, Erbenova 312/1, PSČ 602 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka č. 1388 (dále jen „obchodník“), [www.efekta.cz](http://www.efekta.cz) (dále jen „internetové stránky obchodníka“), e-mail: [efekta@efekta.cz](mailto:efekta@efekta.cz)

Obchodník je držitelem povolení k výkonu činnosti obchodníka s cennými papíry dle zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu (dále jen „ZPKT“) které, bylo vydáno Českou národní bankou, správním orgánem pro oblast kapitálového trhu, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

- 2) Všeobecné obchodní podmínky EFEKTA CONSULTING, a.s., (dále jen „Obchodník“), vydané ve smyslu § 273 odst. 1 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění (dále jen "VOP") upravují základní podmínky, za jakých Obchodník poskytuje služby svým zákazníkům (dále jen "Zákazník").
- 3) Obchodník poskytuje Zákazníkovi služby na základě příslušné smlouvy uzavřené mezi Obchodníkem a Zákazníkem (dále jen „Smlouva“) a VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy. Pokud ze Smlouvy nevyplývá jinak, mají ustanovení Smlouvy přednost před VOP.

Důležité informace ohledně podmínek poskytování investičních služeb nalezne Zákazník na internetových stránkách Obchodníka v sekci „O nás“.

### 1.2. Základní práva a povinnosti

- 1) Obchodník poskytuje služby v souladu s právními předpisy, které upravují činnost Obchodníka nebo se k ní vztahují a podle povahy služeb v souladu se zahraničními předpisy, pravidly, technickými parametry a obchodními zvyklostmi finančních trhů, depozitářů, registračních a vypořádacích center, obchodními a smluvními podmínkami zprostředkovatelů, které Obchodník použije ke splnění svých závazků, Smlouvou, VOP, Ceníkem služeb EFEKTA CONSULTING, a.s., (dále jen „Ceník“).
- 2) Při naplňování předmětu Smlouvy bude Obchodník postupovat s odbornou péčí a bude usilovat o realizaci pokynů Zákazníka.
- 3) Obchodník si může vyžádat písemný souhlas Zákazníka s provedením určité služby, pokud by Zákazníkovi z jejího provedení vyplývaly nebo mohly vyplynout další, zejména finanční závazky. Obchodník je oprávněn odmítnout provést službu (přijmout pokyn), která by mohla mít výrazný negativní dopad na finanční situaci Zákazníka nebo jeho práva.
- 4) Zákazník bere na vědomí, že v souvislosti s investováním do investičních nástrojů je zakázáno využívání vnitřních informací a narušení průhlednosti finančního trhu (manipulace s trhem). Pokud bude mít Obchodník důvodné podezření, že v důsledku poskytnutí služby na základě pokynů Zákazníka může dojít k narušení průhlednosti finančního trhu, upozorní na tuto skutečnost Zákazníka a požádá jej o vysvětlení účelu pokynu, popřípadě navrhe jiný způsob dosažení téhož účelu, který nenaruší průhlednost finančního trhu. Pokud bude mít Obchodník i přes vysvětlení Zákazníka důvodné podezření, že poskytnutím služby na základě pokynu může dojít k narušení průhlednosti finančního trhu, pokyn neprovede a vyrozumí o tom telefonicky, případně písemně nebo elektronickou poštou Zákazníka.
- 5) Obchodník je oprávněn při poskytování služeb použít ke splnění svých závazků jinou oprávněnou osobu podle svého výběru, pokud není výslovně dohodnuto jinak. V souvislosti s tím je Obchodník oprávněn uzavřít smlouvu jménem a na účet Zákazníka, bude-li to podle povahy služby třeba.
- 6) V závislosti na druhu a rozsahu požadované služby je Obchodník v souladu s právními předpisy oprávněn požadovat od Zákazníka informace o odborných znalostech v oblasti investic, zkušenostech v oblasti investic, finančním zázemí a investičních cílech. Sdělení informací může být podmínkou poskytnutí některých služeb Obchodníka. Zákazník podpisem Smlouvy potvrzuje, že sdělené informace jsou pravdivé. Poskytnuté informace se považují za důvěrné.
- 7) Veškeré pokyny a jiné úkony, které Zákazník uskuteční na základě Smlouvy ve vztahu k Obchodníkovi, jsou považovány za úkony učiněné jménem a na účet Zákazníka. Obchodník vždy považuje Zákazníka za svého zákazníka ve smyslu zákona o podnikání na kapitálovém trhu, a to bez ohledu na to, zda Zákazník Obchodníka informoval, že jedná na účet nebo ve prospěch jiné osoby považované za zákazníka Obchodníka ve smyslu zákona o podnikání na kapitálovém trhu.
- 8) Veškeré investiční služby jsou Obchodníkem, poskytovány v provozní době dle časového rozvrhu provozního dne, který je umístěn na internetových stránkách Obchodníka.

### 1.3. Informace o investičních službách, nástrojích a upozornění na rizika

- 1) Investiční služby poskytované obchodníkem se vztahují zejména k investičním nástrojům (cenným papírům) jako jsou - akcie, dluhopisy, podílové listy, investiční certifikáty. Důležité skutečnosti a rizika spjatá s poskytováním investičních služeb s výše uvedenými investičními nástroji viz odst. 6.
- 2) Akcie - cenný papír, s nímž jsou spojena práva akcionáře jako společníka podílet se na řízení akciové společnosti, jejím zisku a na likvidačním zůstatku při zániku akciové společnosti
- 3) Dluhopis - cenný papír, s nímž je spojeno právo na splacení dlužné částky a povinnost emitenta toto právo uspokojit.
- 4) Podílový list - cenný papír, který představuje podíl podílníka na majetku v podílovém fondu a se kterým jsou spojena další práva plynoucí z právních předpisů nebo statutu fondu.
- 5) Investiční certifikát - cenný papír dluhového charakteru, jehož hodnota nebo výnos je odvozen od určitého podkladového aktiva (např. akciového indexu).
- 6) Obchodník upozorňuje Zákazníka zejména na následující skutečnosti a rizika spojená s investičními nástroji:**
  - a) Investiční nástroje a/nebo služby, ohledně kterých je možné podat pokyn Obchodníkovi, nemusí být vhodné pro každého investora; pokud není podrobně obeznámen s principy obchodování, neměl by služby Obchodníka využívat.
  - b) Předpokládané či možné výnosy nejsou zaručené. Minulé výnosy nejsou zárukou výnosu budoucích. Investice obsahuje riziko kolísání hodnoty a
  - c) návratnost původně investovaných prostředků není zaručena.
  - d) U každé formy investice souvisí možný výnos úzce s rizikem. Čím vyšší je očekávaný výnos, tím vyšší je i potenciální riziko. Při obchodování s investičními nástroji v krátkodobém horizontu hrozí zvýšené riziko ztráty (např. maržové obchody).
  - e) Investiční nástroje denominované v cizích měnách jsou rovněž vystaveny fluktuacím vyplývajícím ze změn devizových kurzů, které mohou mít jak pozitivní, tak i negativní vliv na jejich kurzy, ceny, zhodnocení či výnosy z nich plynoucí v jiných měnách, popřípadě jejich jiné parametry (měnové riziko).
  - f) Investiční nástroje v sobě obsahují kreditní riziko emitenta. Tímto se rozumí nebezpečí, že se emitent dostane do úpadku, následkem čehož budou jím emitované investiční nástroje významně znehodnoceny nebo zcela bezcenné. V takovém případě musí investor počítat s tím, že může ztratit i celý investovaný kapitál.
  - g) Negativní vliv na hodnotu investičních nástrojů může mít i snížení ratingu emitenta.
  - h) Dostupnost nebo prodejnost investičních nástrojů se může lišit, a z tohoto důvodu může být obtížné určitý investiční nástroj koupit či prodat (riziko likvidity).
  - i) Investování do investičních nástrojů je obecně spojeno s určitými riziky vyplývajících zejména z povahy konkrétního investičního nástroje a rovněž z právních předpisů a zvyklostí příslušných finančních trhu resp. zemí (právní riziko).
  - j) Než podepíšete smlouvu s obchodníkem, měli byste ji důkladně pročíst a porozumět všem jejím ustanovením.
  - k) Využije-li zákazník investiční poradenství, činí tak výhradně na základě vlastního rozhodnutí a výslovně přitom prohlašuje, že si je vědom toho, že Obchodníkem poskytnutá rada se v budoucnu může ukázat jako nesprávná, že investice učiněné na jejím základě mohou být ztrátové a že Obchodník může v závislosti na dalším vývoji kdykoliv svou radu v budoucnu odvolat nebo změnit, a to i na radu opačnou. Obchodník poskytuje zákazníkovi pouze rady, samotná investiční rozhodnutí jsou vždy na zákazníkovi, který za ně nese plnou zodpovědnost.
  - l) Poplatky plynoucí z obchodu vždy negativním způsobem ovlivňují výsledek investování. Poplatky Obchodníka jsou uplatňovány, i když je výsledkem operace ztráta. Významným faktorem ovlivňujícím negativně výsledek investování je tzv. spread, tedy rozdíl v tržních cenách mezi nabídkou a poptávkou (bid/ask).
  - m) V důsledku selhání obchodního systému můžete utrpět rychlou ztrátu. Za selhání obchodního systému nese Obchodník odpovědnost.
  - n) Pro financování rizikových investic byste neměli používat zdroje, které potřebujete k uspokojení základních životních potřeb.
  - o) Podání příkazu, jako třeba "STOP-LOSS" nebo "STOP-LIMIT", nemusí vždy nutně omezit ztráty na zvolenou částku. Tato skutečnost se odvíjí zejména od likvidity a volatility konkrétního investičního nástroje.

## 7) Způsoby omezení rizika:

- a) Diverzifikujte své investice. Investováním do různých investičních nástrojů, případně titulu z různých sektorů je možné snížit celkové riziko investice. Předpokladem diverzifikace je dostatečný objem finančních prostředků.
- b) Sledujte pravidelně (denně) stav a hodnotu svých investic, jen tak budete moci reagovat včas na jejich vývoj.
- c) Zjistěte, zda je trh s investičními nástroji, na kterém máte v úmyslu investovat, dostatečně likvidní.
- d) Používejte limitních pokynů, aby nebyly Vaše pokyny provedeny podle nevýhodného kurzu.
- e) Používejte pokyny typu “STOP-LOSS” nebo “STOP-LIMIT” pro omezení Vaší případné ztráty.
- f) Při obchodování s využitím úvěru nebo půjčky je Zákazník povinen zvážit specifická rizika, která plynou z tohoto způsobu obchodování. Zákazník bere na vědomí že:

1. Je možné ztratit více peněžních prostředků, než kolik bylo na začátku vloženo do obchodování s použitím úvěru nebo půjčky. Pokles kurzů investičních nástrojů nakoupených na úvěr nebo půjčených investičních nástrojů může znamenat nutnost složit k Obchodníkovi další prostředky, pokud bude Zákazník chtít zabránit nucenému prodeji svých investičních nástrojů.
2. Pro obchodování s využitím úvěru by měl Zákazník zvážit, zda je dostatečně finančně vybaven pro případ nepříznivého vývoje na kapitálových trzích a zda je schopen splácet úrok z úvěru nebo půjčky. I když využití úvěru k nákupu investičních nástrojů může zvýšit Zákazníkům výnos, představuje také zvýšené riziko ztráty, tzn.
  - (i) úrok, který Zákazník zaplatí za poskytnutý úvěr nebo půjčku, může být vyšší než výnos z obchodování,
  - (ii) výše úvěru může kvůli úrokům narůstat a může pro Zákazníka znamenat ztrátu, pokud bude tržní hodnota investičních nástrojů stagnovat nebo klesat.

Z tohoto důvodu je nutné pravidelně sledovat vývoj investic realizovaných s využitím úvěru nebo půjčky. Po uzavření obchodu s využitím úvěru nebo půjčky je nezbytná dosažitelnost Zákazníka Obchodníkem. V případě, že makléř Obchodníka nebude schopen zastihnout Zákazníka v případě poklesu zajištění úvěru nebo půjčky pod Smlouvou stanovenou hranici, může dojít k tomu, že obchodník uzavře pozici Zákazníka i bez jeho pokynu, v souladu s VOP a Smlouvou.

3. Nemá právo na prodloužení doby, do kdy musí doplnit zajištění úvěru. Za určitých podmínek může dojít k prodloužení doby, do kdy musí Zákazník splnit požadavky na zajištění úvěru nebo půjčky, na takové prodloužení však nemá Zákazník nárok, pokud není smluvně zakotveno, a vždy závisí na uvážení Obchodníka.
4. Obchodování s využitím úvěru nebo půjčky je nutné věnovat soustavnou pozornost. V případě, že se snižuje hodnota Zákazníkovi investičních nástrojů použitých pro zajištění úvěru nebo půjčky, doporučuje Obchodník Zákazníkovi, aby včas prodal vybrané investiční nástroje sám podle vlastního výběru nebo doplnil na svůj účet Zákazníka dostatečné prostředky, a předešel tak situaci nuceného prodeje investičních nástrojů a uzavírání pozic Obchodníkem.
5. Při obchodování s využitím úvěru nebo půjčky vzniká tzv. „pákový efekt“, kdy Zákazník dodá pouze část peněžních prostředků nutných k uzavření obchodu, plně však přebírá ztráty nebo zisky z celého obchodu vyplývající. Použití pákového efektu významně zvyšuje rizikovost Zákazníkova portfolia. Rizikem jsou pohyby v hodnotě nakoupených nebo prodaných (short) investičních nástrojů. Jelikož použití pákového efektu automaticky zvyšuje velikost těchto pohybů, použití pákového efektu zvětšuje riziko.
6. Při obchodování s využitím úvěru nebo půjčky je Zákazník povinen vždy splatit jistinu s úrokem, a to i v tom případě, že se hodnota jim nakoupených investičních nástrojů prudce sníží. Velikost nákladů (úroků, poplatků apod.) při obchodování s využitím úvěru nebo půjčky je dána dvěma faktory: kolik si Zákazník půjčí peněžních prostředků a na jak dlouho.
7. Pokud hodlá obchodovat s využitím úvěru nebo půjčky, měl by si vždy pečlivě prověřit a konzultovat veškerá rizika plynoucí z tohoto způsobu obchodování. V případě nejasností či problémů by měl Zákazník jakékoliv záležitosti týkající se tohoto způsobu obchodování konzultovat s Obchodníkem. Není-li Zákazník zcela srozuměn s principy obchodování na úvěr, neměl by tento způsob obchodování využít.

### Hlavní způsoby omezení rizika:

- a) zadání pokynu stop-loss (zastav ztrátu), ve kterém Zákazník stanoví tzv. stop cenu, při jejímž dosažení Obchodník uzavře pozici a ztráta Zákazníka se dále neprohlubuje,
- b) v případě „Margin call“ ze strany Obchodníka
  - (i) okamžitý přístup Zákazníka k peněžním prostředkům, aby tyto mohly být poukázány na Zákazníkům peněžní účet ve velmi krátké době,

(ii) okamžitý přístup Zákazníka k investičním nástrojům, aby tyto mohly být převedeny na majetkový účet ve velmi krátké době,

c) dosažitelnost Zákazníka Obchodníkem prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (telefon, fax, email).

Obchodování s využitím úvěru nebo půjčky se rozumí zejména následující operace:

a) Maržový obchod – dohoda obchodu s využitím úvěru od Obchodníka, přičemž Zákazník hradí z vlastních prostředků pouze zálohu na nákup investičních nástrojů, tzv. marži na krytí rizika případné ztráty z obchodu, zbytek je hrazen z poskytnutého úvěru.

b) Půjčka investičních nástrojů – dohoda o poskytnutí půjčky investičních nástrojů zajištěné převodem finančních prostředků nebo jiných aktiv, zpravidla k provedení krátkého prodeje investičních nástrojů (short sell).

8) Zákazník bere na vědomí, že **short sale** strategie obchodování sebou nese vysoká rizika. tuto strategii lze použít, pokud Zákazník předpokládá pokles tržní hodnoty investičních nástrojů. Zákazník si půjčí investiční nástroj, u kterého očekává pokles kurzu a tento prodá. Pokud se očekávání ukáže jako správné, dokoupí později příslušné investiční nástroje zpět za nižší tržní cenu, než za kterou je prodal, a následně je vrátí. Ziskem Zákazníka je rozdíl mezi prodejní a nákupní cenou. V případě, že se očekávání ukáže jako nesprávné, realizuje ztrátu. Půjčené cenné papíry lze kdykoliv částečně nebo zcela vrátit (nebo-li uzavřít krátkou pozici). Obchodník upozorňuje Zákazníka zejména na následující skutečnosti spojené s touto strategií:

a) Při dlouhém nákupu investičních nástrojů může Zákazník ztratit nejvýše investovanou částku. Při neúspěšném short sale může kurz investičního nástroje růst libovolně, takže výše ztráty Zákazníka není teoreticky ničím omezena.

b) Ostatní rizika viz odst. 7 tohoto čl.

Způsoby omezení rizika:

Zadávání pokynu stop-loss (zastav ztrátu), ve kterém stanovíte tzv. stop cenu, při jejímž dosažení Obchodník uzavře pozici. Dále viz odst. 12 tohoto čl.

9) Zákazník bere na vědomí, že **day-trading** strategie obchodování sebou nese zvýšená rizika. Day-trading je strategie, při níž Zákazník nakupuje a prodává shodné investiční nástroje nebo jiná aktiva v průběhu jednoho nebo nejvýše několika málo obchodních dní. Obchodník upozorňuje Zákazníka zejména na následující skutečnosti spojené s touto strategií:

a) Poplatkové náklady na intra-day obchodování jsou vždy vysoké, a to i tehdy, jsou-li poplatky za jednotlivý obchod nízké. Obchodování v průběhu dne je agresivní obchodní strategií s velkým množstvím provedených obchodů, přičemž Zákazník platí poplatek za každý jednotlivý obchod. Celkové výdaje za poplatky tedy mohou podstatně prohloubit ztrátu Klienta nebo významně snížit jeho zisk.

b) Za určitých okolností může být obtížné nebo nemožné investici v investičních nástrojích či cizích měnách převést zpět na hotovost v tuzemské měně, nebo nemusí být možné uskutečnit tuto směnu rychle a za očekávanou cenu. Taková situace může nastat, například pokud kapitálové trhy najednou rychle klesají, nebo když je obchodování pozastaveno. Platí zásada, že čím je investiční nástroj volatilnější (čím častěji a výrazněji se mění jeho cena na trhu), tím větší je pravděpodobnost, že při provádění transakce mohou nastat komplikace.

c) Klient může utrpět ztrátu v důsledku selhání obchodního systému nebo příslušného komunikačního prostředku, který využívá pro podávání intra-day pokynu a sledování jejich provedení, sledování informací o trhu, a podobně.

Způsoby omezení rizika:

Zadávání pokynu STOP-LOSS, ve kterém stanovíte tzv. stop cenu, při jejímž dosažení Obchodník uzavře pozici.

10) Obchodník může použít investiční nástroje Zákazníka k obchodu na vlastní účet nebo na účet jiného zákazníka, pokud Zákazník předem a výslovně souhlasil s použitím investičních nástrojů za přesně stanovených podmínek. Zákazník musí svůj souhlas udělit písemně nebo jiným rovnocenným způsobem (např. na nahrávanou telefonní linku). Rizika spojená s použitím investičních nástrojů Zákazníka na vlastní účet Obchodníka nebo na účet jiného zákazníka viz odst. 9. tohoto čl.

11) V souvislosti s přijímáním pokynu od Zákazníka **Obchodník neposkytuje právní, daňové, účetní nebo obdobné poradenství**. Pokud má Zákazník zájem o poradenství tohoto druhu, Obchodník doporučuje Zákazníkovi, aby se obrátil na kvalifikované osoby oprávněné poskytovat příslušné poradenské služby.

12) Obchodník upozorňuje Zákazníka na skutečnost, že provedením některých pokynů mohou Zákazníkovi vzniknout další finanční závazky než smluvené, a proto je Obchodník oprávněn vyžádat si před provedením pokynu od Zákazníka souhlas k provedení takového pokynu, a to telefonicky, případně písemně nebo elektronickou poštou.



- 13) Zákazník bere na vědomí, že výplaty výnosu z držby nebo nakládání s investičními nástroji zpravidla podléhají platným daním a poplatkům. Pokud z příslušných předpisů nebo ze Smlouvy nevyplývá jinak, nezajišťuje Obchodník pro Zákazníka úhradu žádných daní a poplatků v souvislosti s poskytováním služeb podle Smlouvy ani je Zákazníkovi neúčtuje. Zdanění investic závisí na osobních poměrech Zákazníka a může se měnit. Zákazník nese plnou odpovědnost za správné zdanění.
- 14) Zákazník bere na vědomí, že v souvislosti s investováním do investičních nástrojů mu mohou vznikat další náklady a povinnosti vyplývající z právních předpisů, popřípadě vnitřních předpisů emitentů těchto investičních nástrojů, které se mohou týkat zejména povinnosti oznámit podíl na hlasovacích právech ve společnosti či povinnosti učinit nabídku převzetí. Zákazník bere na vědomí, že obdobné povinnosti mu mohou vzniknout i podle zahraničních právních řádů.

#### 1.4. Kategorie zákazníků

- 1) Obchodník je povinen zákazníky zařadit do jedné ze zákonných kategorií
- neprofesionální zákazník,
  - profesionální zákazník
  - způsobilá protistrana.
- Nejvyšší stupeň ochrany je poskytován neprofesionálním zákazníkům a nejnižší stupeň ochrany je poskytován způsobilým protistranám. V případě, že Zákazník od Obchodníka neobdrží písemné vyrozumění o zařazení do kategorie profesionálních zákazníků nebo kategorie způsobilých protistran, znamená to, že Obchodník zařadil Zákazníka do kategorie neprofesionálních zákazníků a je mu poskytován nejvyšší stupeň ochrany.
- 2) Zákazník má právo, za předpokladu splnění podmínek podle směrnice MiFID, požádat o změnu zařazení. Zařazením do jiné kategorie dochází ke změně ochrany zákazníka.
- 3) Zákazník s vyšším stupněm ochrany může být na základě své žádosti a po splnění zákonem stanovených podmínek přeřazen do kategorie s nižším stupněm ochrany. Zákazník s nižším stupněm ochrany může být na základě své žádosti bez dalších podmínek přeřazen do kategorie s vyšším stupněm ochrany.

#### 1.5. Informace o evidenci a režimu ochrany majetku zákazníka

- 1) Obchodník eviduje svěřený majetek Zákazníka vždy odděleně od svého majetku. Majetek Zákazníka není součástí konkursní podstaty Obchodníka v případě jeho úpadku. Obchodník vede řádnou evidenci o pokynech a obchodech a provádí jejich vyúčtování za podmínek uvedených níže.
- 2) Obchodník vede Zákazníkovi majetkový účet (dále jen „MÚ“) a peněžní účet (dále jen „PÚ“).
- 3) MÚ slouží k evidenci všech investičních nástrojů svěřených Zákazníkem Obchodníkovi. Investiční nástroje obstarané v tuzemsku jsou uloženy a/nebo blokovány ve prospěch Obchodníka ve Středisku cenných papírů, resp. Centrálním depozitáři cenných papírů, UNIVYC, a.s., nebo v samostatných evidencích investičních nástrojů vedených Obchodníkem, nebo jiným oprávněným obchodníkem s cennými papíry. Investiční nástroje obstarané v zahraničí jsou drženy u zahraničních správců nebo depozitářů cenných papírů (dále jen „depozitář“). Obchodník vybírá za své depozitáře renomované finanční instituce a při jejich výběru postupuje s odbornou péčí. Investiční nástroje jsou u depozitářů obvykle drženy na zákaznických sběrných účtech.
- 4) Volné finanční prostředky na účtu zákazníka jsou úročeny. Úroky jsou připisovány a vypláceny kvartálně.
- 5) Individuální zákaznické účty jsou zřizovány pro ty zákazníky obchodující na trzích v USA, kteří budou obchodovat s využitím úvěru Obchodníka.
- 6) Zákaznický sběrný účet je účet vedený u depozitáře na jméno Obchodníka. Na sběrném účtu jsou vedeny výhradně investiční nástroje zákazníků. Důvodem sdružování zákaznického majetku na sběrných účtech je výrazná úspora nákladů oproti individuálním účtům zákazníků a dále skutečnost, že Obchodník tímto opatřením umožňuje obchodovat i těm zákazníkům, kteří nesplňují podmínky pro vedení individuálních účtů na příslušných finančních trzích.
- 7) Obchodník upozorňuje Zákazníka zejména na následující **rizika plynoucí ze sdružování zákaznického majetku na zákaznických sběrných účtech:**
- investiční nástroje nebo peněžní prostředky jsou u zahraničního depozitáře vedeny na sběrném účtu na jméno Obchodníka;
  - v případě neurovnatelného schodku (ztráty) na sběrném účtu po eventuálním selhání depozitáře mohou zákazníci společně sdílet ztrátu, a to proporcionálně v závislosti na jejich podílu na sdruženém majetku;

- c) na investiční nástroje držené v zahraničí se aplikuje příslušné zahraniční právo. Zahraniční právní řády obvykle poskytují investorům ochranu v případě úpadku depozitáře v tom smyslu, že jejich investiční nástroje držené depozitářem se nestanou součástí majetkové podstaty úpadce. Někteří depozitáři mohou mít k na sběrném účtu drženým investičním nástrojům zástavní nebo obdobné právo k zajištění svých pohledávek vůči Obchodníkovi a proto může být v případě úpadku depozitáře obtížné převést majetek zpět do tuzemska.
- d) Obchodník neodpovídá, při vynaložení odborné péče, za selhání depozitáře v rámci vedení majetku na zákaznickém sběrném účtu.
- 8) Investiční nástroje jsou v zahraničí vedeny na zákaznických sběrných účtech zejména u depozitářů Penson Financial Service, Inc. v USA, HSBC Trinkaus & Burkhardt AG v Německu, Kredyt Bank S.A. v Polsku a v ostatních případech jsou vedeny u Československé obchodní banky a.s.
- 9) Obchodník nepoužije bez souhlasu Zákazníka jeho investiční nástroje k obchodům na vlastní účet nebo k obchodům na účet jiného Zákazníka.
- 10) PÚ slouží k evidenci veškerých Obchodníkovi svěřených peněžních prostředků Zákazníka a jejich pohybu. Peněžní prostředky na PÚ jsou vedeny po jednotlivých zahraničních měnách. Peněžní prostředky evidované na PÚ jsou uloženy na sběrných zákaznických bankovních účtech, nestanoví-li Smlouva jinak. Pokud jsou peněžní prostředky uloženy na úročeném účtu, náleží Zákazníkovi podíl na úroku odpovídající podílu jeho peněžních prostředků na tomto účtu. Zákazníkům podíl na úroku je celý započten na náklady Obchodníka na vedení PÚ.
- 11) Majetek Zákazníka svěřený Obchodníkovi za účelem poskytnutí investiční služby je za podmínek a v rozsahu stanovených ZPKT, chráněn záručním systémem, který provozuje **Garanční fond obchodníků s cennými papíry** (dále jen „Fond“). Každý obchodník s cennými papíry je povinen platit příspěvek do Fondu. Zákazník má nárok na plnění z Fondu, pokud Obchodník z důvodu své finanční situace není schopen plnit své závazky spočívající ve vydání majetku Zákazníkům a není pravděpodobné, že je splní do 1 roku, nebo soud prohlásil konkurz na majetek Obchodníka nebo vydal jiné rozhodnutí, které má za následek, že Zákazníci Obchodníka se nemohou účinně domáhat vydání svého majetku vůči Obchodníkovi. Náhrada se Zákazníkovi poskytuje ve výši 90 % z Obchodníkovi svěřeného majetku Zákazníka, nejvýše však částce v Kč odpovídající 20.000 Eurům. Právo Zákazníka na vyplacení náhrady z Fondu se promlčuje uplynutím 5 let ode dne zahájení výplaty náhrad z Fondu. Úplné informace o Fondu je možné najít v ZPKT. Obchodník Vám na požádání předloží zákon k nahlédnutí, případně Vám pořídí kopii předmětných ustanovení.

## 1.6. Střet zájmů

- Obchodník zavedl opatření k zamezení střetu zájmů a k omezení negativních důsledků případného střetu zájmů.
- V rámci činnosti Obchodníka může docházet ke střetu zájmů mezi Zákazníky a Obchodníkem, zaměstnanci Obchodníka či členy skupiny Obchodníka nebo mezi Zákazníky navzájem. Při poskytování investičních služeb může docházet ke střetu zájmů zejména v následujících oblastech činnosti Obchodníka: provádění pokynů, podnikové poradenství, poskytování úvěrů a půjček, finanční analýzy. Střet zájmů může vzniknout také, pokud Obchodník nebo zaměstnanec Obchodníka má přístup k neveřejným informacím v době transakce Zákazníka nebo existují pobídky ve vztahu k určitému investičnímu nástroji.
- Aby se v maximální možné míře předešlo střetu zájmů, má Obchodník odpovídající organizaci vnitřního provozu s odpovídající dělbu pravomocí zaměstnanců.

Obchodník přijal zejména následující organizační opatření: organizační a fyzické bariéry mezi útvary (tzv. čínské zdi), které zajišťují fyzické i organizační oddělení útvaru vytvářejících možné konflikty zájmu a které zabraňují oběhu vnitřních či jinak citlivých informací a chrání před využitím těchto informací způsobem, který může poškodit integritu finančních trhů nebo zájmy Zákazníků; postupy určené k zjištění a předcházení konfliktu zájmu vznikajících při podnikovém poradenství; administrativní a organizační opatření k zajištění nezávislosti investičních doporučení, a to jak nezávislosti na emitentech investičních nástrojů, tak na jiných obchodních činnostech Obchodníka; postupy k zajištění správného provádění pokynů Zákazníků; postupy pro obchody zaměstnanců a vlastní obchody Obchodníka; provádění vnitřní kontroly činnosti zaměstnanců; provádění pravidelného školení zaměstnanců.

- Pokud nelze přes výše uvedenou dělbu pravomocí, ani organizačními opatřeními odvrátit nepříznivé vlivy střetu zájmů, **bude Obchodník informovat Zákazníka o povaze a zdroji střetu zájmů na internetových stránkách Obchodníka.** V případě neodvratitelného střetu zájmů Obchodníka a Zákazníka, dá Obchodník vždy přednost zájmům Zákazníka před svými zájmy. Pokud dojde k neodvratitelnému střetu zájmů mezi Zákazníky navzájem, Obchodník zajistí spravedlivé zacházení se všemi Zákazníky. V případě neodvratitelného střetu zájmů může Obchodník také odmítnout poskytnutí investiční služby (např. investiční poradenství, uzavření obchodu).
- Na žádost Zákazníka poskytne Obchodník další informace o řešení každého takového střetu zájmů.

### **1.7. Pobídky**

- 1) V souvislosti s poskytováním investičních služeb v nejlepším zájmu zákazníků Obchodník informuje Zákazníka, že může přijímat pobídky od třetích stran. Tyto pobídky od třetích stran slouží ke zlepšení kvality služeb poskytovaných zákazníkům nebo zajišťují vyšší kvalitu péče Obchodníka o zákazníky z dlouhodobého hlediska. Obchodník prohlašuje, že přijímání uvedených pobídek není v rozporu s jeho povinností jednat v nejlepším zájmu Zákazníka.
- 2) V případě, že Obchodník využívá k distribuci investičních nástrojů investiční zprostředkovatele nebo vázané zástupce, vyplácí těmto osobám provize.
- 3) V případě, že Obchodník obdrží konkrétní pobídky od třetích osob v souvislosti s poskytováním investičních služeb, bude o tom Zákazníka informovat na internetových stránkách Obchodníka. Podrobnější informace Obchodník poskytne též na požádání.

### **1.8. Odměna a náklady obchodníka**

- 1) Zákazník se zavazuje uhradit Obchodníkovi odměnu a náklady spojené s poskytnutím služeb stanovené Ceníkem. Odměna a prokazatelně účelně vynaložené náklady jsou splatné k datu provedení nebo realizace služby Obchodníkem formou inkasního čerpání z PÚ. Ceník může být Obchodníkem jednostranně změněn. O všech změnách bude Zákazník vyrozuměn ve výpisech o realizovaných pokynech. Pokud Zákazník do 15 dnů od sdělení informace Obchodníkem o změně Ceníku investičních služeb Obchodníka neprojeví výslovný písemný nesouhlas s novým zněním nebo přijímá-li nadále služby poskytované Obchodníkem, stává se nový Ceník závazný, a to ode dne určeným ve sdělení.
- 2) Aktuální znění Ceníku je k dispozici u Obchodníka. S poskytováním investičních služeb nebo s obchody spojenými s investičními nástroji mohou vzniknout Klientovi další náklady, včetně daní, které Obchodník za Zákazníka neplatí.

### **1.9. Otevření účtu**

- 1) Podmínkou otevření účtu u Obchodníka je uzavření Smlouvy. Zákazník je oprávněn uzavřít Smlouvu pouze za podmínky, že jsou na jeho straně splněny veškeré požadavky stanovené právními předpisy a vnitřními předpisy Obchodníka. Podpisem Smlouvy Zákazník potvrzuje, že uzavřením Smlouvy vědomě neporušil žádný pro něj závazný právní předpis ani žádný svůj smluvní nebo jiný závazek nebo povinnost a že k uzavření Smlouvy není třeba žádné další schválení jakéhokoliv jeho orgánu nebo jiné osoby.
- 2) Obchodník je podle okolností oprávněn ve vztahu ke konkrétní osobě stanovit postup při uzavírání Smlouvy. Smlouvu je vždy možné uzavřít osobně v sídle Obchodníka nebo korespondenčně. V případě korespondenčního způsobu uzavírání smlouvy, musí být na jednom vyhotovení Smlouvy pro Obchodníka úředně ověřený podpis Zákazníka.
- 3) V souvislosti s uzavřením Smlouvy se provádí identifikace Zákazníka v souladu s právními předpisy. Za tímto účelem je Zákazník povinen poskytnout Obchodníkovi potřebnou součinnost.
- 4) V souvislosti s uzavřením Smlouvy je Obchodník oprávněn určit okamžik, od kterého může Zákazník poprvé podat pokyn Obchodníkovi.

### **1.10. Smlouvy o finančních službách uzavíraných na dálku**

- 1) Pokud Obchodník se Zákazníkem uzavře smlouvu o finančních službách s použitím prostředku komunikace na dálku, které umožňují uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti Obchodníka a Zákazníka, je Obchodník povinen dodržovat povinnosti dle § 54a a násl. zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“).
- 2) Prostředky komunikace na dálku umožňující individuální jednání mohou být použity jen tehdy, jestliže Zákazník jejich použití neodmítl. Za prostředky komunikace na dálku jsou považovány zejména internet, faxový přenos, e-mail a listovní poštovní přeprava.
- 3) Pro případ, že Obchodník uzavře se Zákazníkem smlouvu o finančních službách na dálku, Obchodník informuje Zákazníka, že hlavním předmětem podnikání Obchodníka je poskytování investičních služeb a že státní dozor nad činností Obchodníka vykonává Česká národní banka.



- 4) Pokud Obchodník Zákazníkovi neposkytne informace stanovené OZ, má Zákazník právo odstoupit od smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku ve lhůtě 3 měsíců ode dne, kdy se o porušení uvedených povinností Obchodníka dozví. Od smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku má dále Zákazník právo odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy nebo ode dne, kdy mu byly předány informace podle § 54b odst. 8 nebo 9 OZ, nastal-li tento den po uzavření smlouvy. Zákazník nemá právo na odstoupení u finančních služeb, jejichž cena závisí na pohybech cen na finančních trzích, které Obchodník nemůže ovlivnit, jako jsou služby vztahující se k devizovým hodnotám a investičním nástrojům. Právo na odstoupení Klient nemá dále u smluv, u nichž bylo zcela splněno oběma smluvními stranami na výslovnou žádost Zákazníka před výkonem zákaznickova práva na odstoupení. Zákazník vykoná své právo na odstoupení oznámením zaslaným prokazatelným způsobem na adresu sídla Obchodníka nebo na adresu, která mu byla v komunikaci s Obchodníkem sdělena; lhůta k uplatnění práva na odstoupení je zachována, pokud bylo oznámení písemně odesláno před uplynutím této lhůty. Odstoupí-li Zákazník od smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku, může po něm Obchodník požadovat neprodlené zaplacení částky pouze za do té doby skutečně poskytnutou službu. Obchodník však nebude požadovat zaplacení za poskytnutou službu, pokud zahájil plnění smlouvy uzavřené na dálku před uplynutím lhůty pro odstoupení bez souhlasu Zákazníka nebo pokud Zákazníka neinformovala o částce podle předchozí věty.
- 5) Smlouvy o finančních službách uzavíraných na dálku mezi Zákazníkem a Obchodníkem se řídí tuzemským právem a k řešení případných sporů z nich jsou příslušné tuzemské soudy.

## 2. PŘIJÍMÁNÍ A PROVÁDĚNÍ POKYŇŮ

### 2.1. Pravidla provádění pokynů obchodníkem

- 1) Obchodník stanovil pravidla a vyvinul postupy pro provádění pokynů týkajících se investičních nástrojů, jejichž cílem je zajistit dosažení nejlepšího možného výsledku vzhledem k podmínkám a situaci na trhu. Mezi nejdůležitější zásady pravidel provádění pokynů patří tyto:
- Pokyny k obstarání koupě nebo prodeje investičního nástroje jsou Obchodníkem prováděny na regulovaných trzích, v mnohostranných obchodních systémech nebo mimo tato převodní místa, přičemž volba mezi těmito místy je dána efektivitou provádění pokynů nebo je ovlivněna podmínkami, které Zákazník pro realizaci pokynů stanoví.
  - Primárními faktory pro výběr převodního místa, na kterém má být určitý pokyn proveden, je cena a celkové náklady na provedení pokynu. Pokud několik převodních míst nabízí obdobné podmínky z hlediska ceny a nákladu, jsou dalšími faktory pro výběr pravděpodobnost a rychlost provedení pokynu, vyjádřená likviditou trhu. Vedle těchto primárních faktorů jsou i další skutečnosti, které ovlivňují výběr převodního místa, např. obchodní hodiny trhu, technické limity trhu při zadávání pokynu, standardy vypořádání obchodu apod.
  - Pokud Obchodník není členem vybraného trhu nebo nemá na daný trh přímý přístup, může realizovat pokyn prostřednictvím zprostředkovatele. Obchodník vybírá tyto zprostředkovatele tak, aby bylo zajištěno dosažení cílů pravidel provádění pokynů.
  - Obchodník může koupit od Zákazníka nebo Zákazníkovi prodat investiční nástroj za předpokladu, že realizace pokynu bude provedena v souladu s pravidly pro provádění pokynů.
- 2) Hlavní převodní místa, která Obchodník využívá pro realizaci pokynů, jsou obvykle ta, kde se nachází primární trh pro daný investiční nástroj (nejlikvidnější trh v dané zemi). Mezi hlavní převodní místa patří:
- Česko – Burza cenných papírů Praha (BCPP); pokyny jsou prováděny prostřednictvím člena/ů/ BCPP,
  - Německo – XETRA („Extra Electronic Trading“),
  - Polsko – Warsaw Stock Exchange (WSE),
  - Maďarsko – Budapest Stock Exchange (BSE);
  - USA - NYSE, AMEX, NASDAQ;
- Uvedená hlavní převodní místa mohou být s ohledem na měnící se tržní podmínky nebo změnu jiných relevantních faktorů Obchodníkem změněna. Informace o změnách bude k dispozici na internetových stránkách Obchodníka.
- 3) Přestože cílem pravidel provádění pokynů je dosáhnout nejlepšího možného výsledku vzhledem k daným podmínkám a situaci na trhu, Obchodník nemůže, ač se o to vždy snaží, s ohledem na komplexnost a dynamiku finančních trhů a postupy na těchto trzích používané, zajistit nejlepší možný výsledek pro každý jednotlivý pokyn. Cílem pravidel provádění pokynů je dosahovat trvale vysokého podílu pokynů, ve vztahu, ke kterým bylo při jejich realizaci dosaženo nejlepšího možného výsledku.

- 4) Pokud Zákazník zaváže Obchodníka při zadání pokynu výslovně ohledně některých podmínek provedení pokynů, např. určí převodní místo pro provedení svého pokynu, bude Obchodník postupovat v souladu s takovým pokynem. Takový výslovný pokyn Zákazníka může Obchodníkovi bránit v provedení pokynu v souladu s pravidly provádění pokynu Obchodníka. To může vést k důsledku, že nebude možné dosáhnout nejlepšího možného výsledku pro provedení pokynu.
- 5) Vývoj finančních trhů, stejně jako výskyt mimořádných událostí, mohou způsobit, že se Obchodník, sledující základní cíle pravidel provádění pokynů, může v některých případech rozhodnout provést pokyn jiným způsobem, než který je uvedený v jeho pravidlech provádění pokynů.
- 6) Pravidla provádění pokynů, především principy volby převodního místa, jakož i efektivnost samotných pravidel provádění pokynů, jsou Obchodníkem pravidelně přezkoumávána. Přezkoumání pravidel provádění pokynu Obchodník provede také vždy neprodleně po významné změně situace v infrastruktuře finančních trhů nebo změně jiného faktoru, schopného ovlivnit dosažení nejlepšího možného výsledku pro zákazníky nebo jiného cíle pravidel provádění pokynů.
- 7) Zadáním prvního pokynu k realizaci Obchodníkovi bere Zákazník na vědomí a souhlasí s výše uvedenými pravidly provádění pokynů.

## **2.2. Podávání a přijímání pokynů**

- 1) Zákazník, který je fyzickou osobou, je oprávněn podávat Obchodníkovi pokyny sám nebo prostřednictvím třetí osoby, která se Obchodníkovi prokáže platnou plnou mocí, obsahující zmocnění Zákazníka k takovému jednání. Podpis Zákazníka na plné moci musí být úředně ověřen.
- 2) Za Zákazníka, který je právnickou osobou, podávají pokyny jeho statutární zástupci nebo osoby k tomu zmocněné. Podpis statutárního zástupce právnické osoby na plné moci musí být úředně ověřen. Zákazník právnická osoba je povinna každých šest měsíců dodat Obchodníkovi originál nebo úředně ověřenou kopii výpisu Zákazníka z obchodního (nebo obdobného) rejstříku.
- 3) Podpis na Smlouvě slouží jako podpisový vzor Zákazníka. Podpis zmocněnce Zákazníka na plné moci slouží jako podpisový vzor zmocněnce.
- 4) Zákazník je povinen při komunikaci s Obchodníkem nebo při podávání pokynů poskytnout obchodníkovi identifikační údaje k ověření jeho totožnosti. V případě fyzických osob jsou těmito údaji jméno a příjmení, rodné číslo, telefonické heslo nebo podpis, v případě právnických osob firma/název, identifikační číslo, telefonické heslo a identifikace fyzické osoby oprávněné jednat za právnickou osobu.
- 5) V případě pochybností ohledně totožnosti Zákazníka nebo jeho zástupce může Obchodník požadovat poskytnutí dalších informací k prokázání totožnosti. Obchodník není povinen provést pokyn, pokud nejsou informace identifikující osobu podávající pokyn a její pravomoc tento pokyn podat dostatečné.
- 6) Pokyny je Zákazník oprávněn zadávat v souladu s harmonogramem obchodování na příslušném trhu, je-li tato doba zároveň určena Obchodníkem jako doba, kdy poskytuje své služby Zákazníkům. Časové harmonogramy jsou zveřejněny na internetových stránkách příslušných trhů.
- 7) Zákazník podává pokyny v následujících formách:
  - a) písemný pokyn zaslaný nebo předaný Obchodníkovi s podpisem Zákazníka, a to pouze originální listiny;
  - b) písemný pokyn zaslaný Obchodníkovi faxem s podpisem Zákazníka;
  - c) jiný pokyn v prokazatelné formě dohodnuté mezi Obchodníkem a Zákazníkem,
  - d) v případě poruchy technického zařízení na telefonním přístroji budou pokyny podávány pouze písemně nebo ve formě dle d)
- 8) Písemný pokyn musí kromě údajů uvedených v odst. 16 obsahovat podpis Zákazníka shodný s podpisem na Smlouvě.
- 9) Telefonický pokyn musí kromě údajů uvedených v odst. 16 obsahovat telefonické heslo dohodnuté s Obchodníkem ve Smlouvě.
- 10) Pokud není dohodnuto jinak, Obchodník není povinen vydávat potvrzení o přijetí pokynu.
- 11) Před nákupem investičních nástrojů je Zákazník povinen, nejsou-li splněny podmínky pro poskytnutí úvěru Obchodníkem, složit nejpozději v den zadání pokynu u Obchodníka způsobem určeným ve Smlouvě a VOP peněžní prostředky (zálohu) ve výši minimálně se rovnající celkové částce ceny nákupu investičních nástrojů, včetně případné hodnoty alikvotního úrokového výnosu (AÚV), zálohy na smluvní odměnu a příslušných poplatků za poskytnuté služby podle těchto VOP a Ceníku.
- 12) Pokud při prodeji zaknihovaných investičních nástrojů na BCPP Zákazník nemá aktivní blokaci těchto investičních nástrojů pro BCPP ve prospěch Obchodníka, má se zato, že současně s pokynem k prodeji investičních nástrojů zadává Zákazník též příkaz k provedení služby SCP OA1, tj. blokace pro BCPP ve prospěch Obchodníka.

- 13) Při prodeji listinných investičních nástrojů je Zákazník povinen předat tyto investiční nástroje Obchodníkovi nejpozději v den zadání pokynu k prodeji.
- 14) Zákazník může požadovat prodej jen takových investičních nástrojů, které skutečně vlastní a nakládání s nimi není žádným způsobem omezeno. Tyto investiční nástroje nesmějí vykazovat žádné právní vady. Po dobu platnosti pokynu není Zákazník oprávněn s investičními nástroji nakládat.
- 15) Za podmínek stanovených v těchto VOP a Smlouvě je Obchodník povinen dodržovat Zákazníkovy pokyny. Pokyn může směřovat k nákupu nebo prodeji investičních nástrojů nebo k realizaci jiné služby nabízené Obchodníkem.
- 16) Zákazníkův pokyn musí být zcela jednoznačný a nezaměnitelný. Pokyn k obstarání NÁKUPU nebo PRODEJE investičních nástrojů musí obsahovat následující informace:
  - a) název investičních nástrojů;
  - b) případně ISIN nebo BIC nebo jiné identifikační číslo investičních nástrojů;
  - c) zda má být investiční nástroj koupen, prodán či převeden;
  - d) počet kusů investičních nástrojů nebo počet lotů;
  - e) cenový limit, nad který již investiční nástroje nesmí být koupeny nebo cenový limit, pod který investiční nástroje již nesmí být prodány; není-li takový limit stanoven, rozumí se tím, že Obchodník zařadí pokyn na regulovaný trh bez uvedení limitní ceny;
  - f) určení trhu, prostřednictvím kterého má být pokyn proveden; není-li trh určen, rozumí se jím BCPP, v případě zahraničních investičních nástrojů pak odpovídající trh, kde byl investiční nástroj přijat k obchodování;
  - g) doba platnosti pokynu – max. jeden měsíc; není-li doba platnosti uvedena, je pokyn platný od okamžiku jeho obdržení Obchodníkem a pozbuje platnosti na konci běžného obchodního dne; obchodním dnem se rozumí pracovní den, ve kterém probíhá nabídka a poptávka investičních nástrojů na trhu specifikovaném v písm. f);
  - h) určení, zda pokyn může být vykonán i jen částečně; neobsahuje-li pokyn takové určení, rozumí se, že Zákazník souhlasí i s částečným splněním pokynu;
  - i) maximální suma, která má být použita na nákup investičních nástrojů nebo minimální suma, která má být získána prostřednictvím prodeje investičních nástrojů; není-li stanovena, rozumí se jí součin počtu kusů investičních nástrojů dle písm. d) a cenového limitu dle písm. e);
  - j) jiné podmínky, za kterých má být pokyn splněn; Obchodník může odmítnout splnění pokynu, jestliže obsahuje podmínky, které vykonání pokynu znemožňují nebo by s jeho splněním byly spojeny nepřiměřené obtíže nebo náklady; nepřiměřenost posoudí Obchodník a o odmítnutí pokynu neprodleně informuje Zákazníka.
- 17) Pokyn ve SPAD, ve kterém je uvedeno, že se jedná o pokyn typu STOP-LOSS (zastav ztrátu), musí obsahovat STOP CENU. Touto cenou se rozumí cena, při jejímž dosažení ve SPAD (musí proběhnout obchod s povinností za cenu shodnou či vyšší v případě nákupu, popřípadě za cenu stejnou nebo nižší v případě prodeje) dojde k aktivaci příkazu a tedy vložení instrukce do obchodního systému. V případě, že při vkládání instrukce dojde ke změně kurzu v neprospěch požadované ceny, dojde k opakovanému vkládání bez omezení limitní cenou. Pokyn STOP-LOSS ve SPAD lze zadat pouze na standardizované množství cenných papírů (lot) a se standardním termínem vypořádání obchodu.
- 18) Pokyn ve SPAD, ve kterém je uvedeno, že se jedná o pokyn typu STOP-LIMIT musí obsahovat STOP CENU i LIMITNÍ CENU. Stop cenou se rozumí cena, při jejímž dosažení ve SPAD (musí proběhnout obchod s povinností za cenu shodnou či vyšší v případě nákupu, popřípadě za cenu stejnou nebo nižší v případě prodeje) dojde k aktivaci příkazu a tedy vložení instrukce do obchodního systému. V případě, že při vkládání instrukce dojde ke změně kurzu v neprospěch požadované ceny, dojde k opakovanému vkládání, které je však omezeno stanovenou limitní cenou. Pokyn STOP-LIMIT ve SPAD lze zadat pouze na standardizované množství cenných papírů (lot) a se standardním termínem vypořádání obchodu.
- 19) Pokyny typu STOP-LOSS či STOP-LIMIT lze zadávat i na některých zahraničních trzích.
- 20) Pokud Zákazník mění předchozí pokyn STOP-LOSS či STOP-LIMIT, musí pokyn obsahovat:
  - a) název investičního nástroje, ke kterému se STOP-LOSS či STOP-LIMIT vztahuje,
  - b) zrušení původní hranice STOP-LOSS či STOP-LIMIT,
  - c) novou hranici STOP-LOSS či STOP-LIMIT.
- 21) Pokyn k VYPOŘÁDÁNÍ obchodu v tuzemsku musí být písemný a kromě údajů v odst. 16 musí obsahovat následující údaje:
  - a) údaje o smluvní protistraně:
    - název,

- rodné číslo či IČ,
  - jméno osoby, která jménem smluvní strany předkládá instrukci k vypořádání,
  - čísla účtu v SCP, či depozitáře
  - bankovní spojení, na něž mají být zaslány platby prováděné v rámci vypořádání,
  - ostatní údaje nezbytné pro uskutečnění převodu cenných papírů nebo peněz na základě této smlouvy,
- b) den uzavření obchodu mezi smluvními stranami,  
c) den realizace instrukce k vypořádání,  
d) den vypořádání instrukce,  
e) označení trhu, na němž má dojít k vypořádání,  
f) způsob finančního vypořádání,  
g) další podmínky vypořádání, které mohou být mezi smluvními stranami vypořádávaného obchodu sjednány.
- 22) Údaje obsažené v pokynu musí být jasné a srozumitelné. Obchodník upozorní Zákazníka na pokyny, které obsahují nedostatky, jež by mohly ohrozit vykonání pokynu. Pokud Zákazník nezmění nebo nezruší pokyn způsobem určeným v těchto VOP, je Obchodník oprávněn pokyn neprovést vůbec nebo jej provést na základě svého nejlepšího uvážení.
- 23) Obchodník je oprávněn podle svého uvážení odmítnout přijmout pokyn i bez uvedení důvodu. Obchodník je oprávněn odmítnout přijetí pokynu, popřípadě provedení již přijatého pokynu zejména tehdy, jestliže jeho obsah je v rozporu či obchází právní nebo jiné normy či ustanovení Smlouvy, je nejasný, nekompletní, či nesrozumitelný, jestliže není opatřen podpisem oprávněné osoby, na straně Zákazníka nebyly provedeny úkony nebo služby potřebné k realizaci pokynu, podle názoru Obchodníka existují opodstatněné pochybnosti o tom, že jsou nebo budou splněny veškeré podmínky pro jeho realizaci, Zákazník se dostal do úpadku, resp. Na majetek Zákazníka byl prohlášen konkurz nebo bylo povoleno vyrovnání, Zákazník se dostal do prodlení se splněním jakéhokoliv svého závazku podle těchto VOP nebo Smlouvy, jakékoliv prohlášení Zákazníka podle těchto VOP anebo Smlouvy bude nepravdivé nebo neúplné.
- 24) Obchodník není odpovědný za škody vzniklé z nevykonání nekompletních, nepřesných či zpožděných pokynů Zákazníka, za škody vzniklé nepřesným či neúplným vyplněním pokynu, změnami či zfalšovanými dokumenty v případě, že postupoval s odbornou péčí.
- 25) Zadáním pokynu zmocňuje Zákazník Obchodníka ke všem právním úkonům spojeným s realizací pokynů.
- 26) Obchodník je povinen na žádost Zákazníka vložit rušící pokyn podle svých možností a pravidel trhu. Při rušení pokynu k prodeji nelze provádět zároveň dealokaci investičních nástrojů. Další pokyn k nákupu/prodeji na tytéž investiční nástroje je možné vložit podle technických možností Obchodníka.

### **2.3. Provedení, realizace a vypořádání pokynů**

- 1) Provedením pokynu se rozumí úkony učiněné Obchodníkem za účelem realizace pokynu v závislosti na jeho obsahu (např. vložení pokynu do obchodního systému na příslušném regulovaném trhu). Realizací pokynu se rozumí uzavření obchodu na regulovaném trhu nebo podle povahy věci mimo regulovaný trh a/nebo provedení jiné služby vyplývající z pokynu.
- 2) Při prodeji zaknihovaných investičních nástrojů je Obchodník oprávněn pokyn na BCPP neprovést, pokud nemá jistotu o zablokování (PPN) předmětných investičních nástrojů ve prospěch Obchodníka.
- 3) Obchodník je povinen sdělit Zákazníkovi informaci o realizaci pokynu způsobem stanoveným ve Smlouvě nebo VOP. Obchodník není povinen oznámit Zákazníkovi jméno, popř. jinou identifikaci osoby, se kterou byla uzavřena smlouva o koupi nebo prodeji cenných papírů, popřípadě jiná smlouva v souvislosti s plněním pokynu Zákazníka.
- 4) Pokud se při vypořádání pokynu k prodeji investičních nástrojů zjistí, že Zákazník předmětné investiční nástroje nevlastní, nebo nejsou zablokovány ve prospěch Obchodníka, anebo je nakládání s nimi jakýmkoliv způsobem omezeno, dává Zákazník Obchodníkovi plnou moc k tomu, aby předmětné investiční nástroje pro protistranu dokoupil na účet Zákazníka jakýmkoliv způsobem. Ostatní ustanovení těchto VOP, zvláště ustanovení o úhradě vzniklých škod a náhrad, nejsou tímto dotčena.
- 5) Po realizaci pokynu provede Obchodník vypořádání obchodu, tj. zajistí převod finančních prostředků a investičních nástrojů získaných prodejem/nákupem investičních nástrojů v souladu s pokynem a těmito VOP a úhradu odměny Obchodníka a nákladu na splnění pokynu nebo služby. V případě uskutečnění více operací (resp. existence více pohledávek a závazku z nich vyplývajících) může být konečná (čistá) výše pohledávky nebo závazku stanovena na základě zápočtu (kompenzace) jednotlivých pohledávek a závazků vyplývajících z daných operací (netting).
- 6) Listinné investiční nástroje jsou převedeny v příslušném registru. Tyto investiční nástroje předá Obchodník Zákazníkovi bez zbytečného odkladu poté, co jej Zákazník vyzve k jejich předání. Listinné investiční nástroje budou vydány v souladu s pravidly depozitáře, kde budou deponovány.

- 7) V souladu s příslušnými předpisy nebo zvyklostmi trhu a vypořádacích center může vypořádání obchodu proběhnout na základě pokynů Zákazníka i jinak než způsobem „dodání investičních nástrojů proti zaplacení“. Obchodník neodpovídá za případnou škodu vzniklou Zákazníkovi v případech, kdy vypořádání proběhlo v souladu s příslušnými předpisy nebo zvyklostmi daného trhu nebo vypořádacího centra.
- 8) V souvislosti s plněním závazku Obchodníka ze Smlouvy mohou být prováděny měnové konverze. Pro přepočtení měn se použijí kurzy zúčastněných bank.
- 9) Zákazník je oprávněn požadovat převod finančních prostředků následující den po vypořádání, podle provozních podmínek Obchodníka, a to následujícím způsobem:
  - a) bankovním převodem na účet uvedený ve Smlouvě,
  - b) bankovním převodem na číslo bankovního účtu uvedeným v písemném pokynu,
  - c) šekem,
  - d) zasláním na adresu uvedenou ve Smlouvě na náklady Zákazníka.
- 10) V případě, že prodej investičních nástrojů nebyl řádně vypořádán, má Obchodník právo provést převod finančních prostředků z FÚ Zákazníka až po řádném vypořádání.

#### **2.4. Podmínky obchodování na BCPP**

- 1) Zákazník je oprávněn zadávat pokyny na BCPP v rámci aukce, kontinuálního obchodování nebo systému SPAD. Instrukce v systému SPAD je platná pouze v den, ve kterém je zadána. Všechny obchody uzavřené na BCPP mají standardní vypořádání T+3, pokud není s Obchodníkem dohodnuto jinak.
- 2) Aukce představuje automatické obchodování při pevné ceně, ke kterému dochází ve dvou fázích (uzavřené a otevřené). Jestliže dojde k uspokojení objednávky v rámci aukce způsobem, že část objednávky dorovná převis z 1. fáze a druhá část bude uspokojena ve 2. fázi obchodování, je takto uspokojená objednávka promítnuta na finanční účet dvakrát i s příslušnými poplatky v souladu s výsledky obchodování.
- 3) Kontinuální obchodování představuje průběžné automatické obchodování při proměnlivé ceně vybraných investičních nástrojů. Pro kontinuální obchodování je obchodovatelnou jednotkou jeden kus investičního nástroje.
- 4) Pokyny do SPAD je možno zadávat v otevřené i uzavřené fázi obchodování ve standardním množství (lot) daném pravidly BCPP. Obchodník zadává pokyn zpravidla tak, že reaguje na nabídku a poptávku tvůrců trhů. Obchod je uzavřen v rámci povoleného rozpětí platného v daném okamžiku. K zadávání objednávek/instrukcí do obchodního systému BCPP Obchodníkem dochází s ohledem na časovou prioritu.
- 5) Zaknihované investiční nástroje nakoupené na BCPP na účet Zákazníka zůstávají automaticky blokovány na dobu neurčitou ve prospěch Obchodníka.
- 6) Zákazník vždy nese měnové riziko u investičních nástrojů emitovaných v zahraniční měně, bez ohledu na skutečnost, na kterém trhu investičních nástrojů jsou kotovány.
- 7) Tuzemské investiční nástroje obchodované na BCPP jsou zpravidla vedeny (registrovány) na účtech v SCP. Zahraniční investiční nástroje obchodované na BCPP jsou zpravidla vedeny na účtech v UNIVYC, a.s.
- 8) Dividendy u zahraničních cenných papírů obchodovaných na BCPP jsou Zákazníkovi, není-li dohodnuto jinak, připsány na PÚ v tuzemské měně.

#### **2.5. Podmínky obchodování na zahraničních trzích**

- 1) Zákazník skládá zálohu na nákup zahraničních investičních nástrojů na PÚ u Obchodníka zpravidla v měně, ve které se investiční nástroje na příslušném trhu obchodují. V případě skládání peněžních prostředků v tuzemské měně, budou tyto na pokyn Zákazníka konvertovány na zahraniční měnu směnným kurzem vyhlášeným k danému dni bankou, ve které je účet veden.
- 2) Zadáním pokynu k nákupu/prodeji investiční nástroje v Maďarsku nebo v Polsku je na účet Zákazníka vždy automaticky provedena konverze na/z příslušnou měnu obchodu a Zákazníkovi proto není otevírán FÚ v příslušné měně obchodu.
- 3) Zákazník vždy nese měnové kursové riziko u investičních nástrojů emitovaných v zahraniční měně, bez ohledu na skutečnost, na kterém trhu jsou investiční nástroje kotovány.
- 4) Bude-li to možné vzhledem k finančním možnostem Obchodníka, umožní v případě pokynu Zákazníka urychlený transfer peněžních prostředků ze zákaznického účtu v tuzemsku na zákaznický účet v zahraničí, a to formou převodu vlastních peněžních prostředků Obchodníka v zahraničí a jejich započtením oproti finančním prostředkům Zákazníka v tuzemsku. Stejným postupem může Obchodník na pokyn Zákazníka postupovat i při transferu peněžních prostředků Zákazníka ze zahraničí do tuzemska. Zákazník se zavazuje zaplatit za to Obchodníkovi úplatu dle platného Ceníku.



- 5) Převod peněžních prostředků Zákazníka z PÚ na jeho osobní bankovní účet je možný až po jejich převodu ze zahraničního účtu. Konverze převedených finančních prostředků se provádí na pokyn Zákazníka za kurs banky, ve které je PÚ veden.
- 6) Obchodník nenes odpovědnost za případné zpoždění zahraničních nebo tuzemských bankovních převodů.
- 7) Zahraniční měnu nelze skládat a vybírat v hotovosti.

## 2.6. Informování o realizovaných a vypořádaných obchodech

- 1) Zákazníkům je umožněn přístup k informacím o stavu MÚ a PÚ prostřednictvím internetových stránek Obchodníka (Klientský servis). Informace o realizovaných obchodech je zpravidla zákazníkům k dispozici nejpozději následující obchodní den po provedení pokynu. Informace o realizovaných obchodech a stavu peněžních prostředků slouží do doby vypořádání všech obchodů pouze jako informace předběžné, tj. nezávazné. Informace o obchodech a stavu peněžních prostředků se stávají závazné v okamžiku vypořádání.
- 2) Obchodník informuje Zákazníka o všech realizovaných a vypořádaných obchodech a finančních pohybech za kalendářní měsíc, formou měsíčního výpisu (přehledu), pokud není dohodnuto jinak. Měsíční výpis zašle Obchodník Zákazníkovi dle dohody, elektronickou poštou nebo poštou (obyčejná zásilka) do patnácti dnů po skončení příslušného měsíce. V případě, že Zákazník sdělí Obchodníkovi ve Smlouvě nebo jiným způsobem e-mailovou adresu, má se za to, že vyžaduje zaslání pravidelných výpisu elektronickou poštou. Měsíční výpis je zákazníkům vždy též k dispozici i na internetových stránkách Obchodníka (Zákaznický servis).
- 3) Jestliže Zákazník neoznámí Obchodníkovi svoji reklamaci do 30 dnů po obdržení měsíčního přehledu, má Obchodník za to, že informace ve výpise jsou správné a pro Zákazníka závazné. Tím není dotčeno právo Zákazníka na opravu později zjištěných chyb.
- 4) **Zákazník je oprávněn kdykoliv požádat Obchodníka o informaci o realizaci obchodu a o výpis realizovaných a vypořádaných obchodů** za stanovené období.
- 5) V případě, že dojde ke zpoždění vypořádání obchodů, vyrozumí Obchodník Zákazníka o této skutečnosti poštou (obyčejná zásilka), elektronickou poštou, telefonicky, případně jinou vhodnou formou.
- 6) Obchodník a Zákazník si mohou dohodnout jiný způsob informování o realizovaných a vypořádaných obchodech.

## 3. POSKYTOVÁNÍ ÚVĚRŮ A PŮJČEK (MARŽOVÉ OBCHODY)

### 3.1. Obecné podmínky poskytování úvěrů a půjček

- 1) *Zajištění; Zajištění úvěru* – veškeré investiční nástroje Zákazníka, jako příjemce úvěru,
  - (i) evidované na MÚ,
  - (ii) blokován Obchodníkem jako Zajištění
  - (iii) peněžní prostředky evidované na PÚ, není-li níže uvedeno jinak.

Požadovaná výše Zajištění úvěru (marže) je definována na internetových stránkách Obchodníka.

Zákazník výslovně souhlasí, že investiční nástroje sloužící jako Zajištění budou blokovány ve prospěch Obchodníka. U tuzemských investičních nástrojů (ISIN CZ), bude ve prospěch Obchodníka u zaknihovaných investičních nástrojů zaregistrováno PPN a tzv. blokáce trhem, u zahraničních investičních nástrojů, bude ve prospěch Obchodníka evidována na PÚ interní blokáce Obchodníka.

*Margin call* - úroveň Zajištění úvěru, při kterém je Zákazník, je-li to objektivně možné, vyzván Obchodníkem k dozajištění úvěru na počáteční hodnotu. Zákazník je povinen i bez výzvy Obchodníka provést dozajištění úvěru převodem peněžních prostředků nebo zastupitelných investičních nástrojů.

Výše Margin call je definována na internetových stránkách Obchodníka.

*Margin close* – úroveň Zajištění úvěru, při jehož dosažení je Obchodník kdykoliv oprávněn Realizovat zajištění.

Výše Margin close je definována na internetových stránkách Obchodníka.

*Realizace Zajištění* – úkony Obchodníka spočívající v nuceném prodeji (převodu, blokáci) investičních nástrojů Zákazníka sloužících jako Zajištění úvěru, a to v případě prodlení Zákazníka se splněním jakékoliv jeho závazku vůči Obchodníkovi, zejména při dosažení Margin close. Obchodník je oprávněn prodat jakýkoli investiční nástroj, sloužící jako Zajištění, bez další žádosti nebo oznámení Zákazníkovi a započíst výnos z prodeje i případné další peněžní prostředky na PÚ proti svým pohledávkám za Zákazníkem. Obchodník v takovémto případě prodá investiční nástroje s odbornou péčí za jejich aktuální tržní hodnotu.

- 2) Podmínkou pro uzavírání obchodu s využitím úvěru nebo půjčky od Obchodníka je uzavření Smlouvy.
- 3) Obchodník je oprávněn, nikoli však povinen poskytnout Zákazníkovi úvěr nebo půjčku za účelem umožnění obchodu s investičními nástroji, a to způsobem stanoveným v těchto VOP a Smlouvě.
- 4) Obchodníkem poskytnutý úvěr umožní Zákazníkovi zadávat nebo vypořádat pokyny ke koupi investičních nástrojů v případech, kdy na PÚ Zákazníka není dostatek peněžních prostředků pro realizaci nákupu investičních nástrojů, přičemž Zákazník souhlasí s tím, že v těchto případech může Obchodník poskytnout Zákazníkovi úvěr. Obchodník může Zákazníkovi rovněž obstarat úvěr od třetí osoby. V tomto případě vystupuje Obchodník ve vztahu k Zákazníkovi rovněž jako věřitel.
- 5) Obchodník uzavře na účet Zákazníka obchod financovaný úvěrem nebo půjčkou Obchodníka za předpokladu, že je v pokynu Zákazníka zřetelně uvedeno, že se jedná o maržový obchod.
- 6) Obchodník má právo podle svého uvážení, není-li stanoveno jinak, určit výši úvěru poskytovaného Zákazníkovi.
- 7) Každý úvěr poskytnutý Obchodníkem Zákazníkovi musí mít dostatečné Zajištění. V případě, že poskytnutý úvěr nebude mít ze strany Zákazníka dostatečné Zajištění, Zákazník obdrží od Obchodníka, bude-li to objektivně možné, výzvu ohledně Margin call. V případě, že Zákazník
  - (i) neuposlechne výzvy Obchodníka a neprovede dostatečně dozajištění poskytnutého úvěru nebo
  - (ii) dojde k poklesu Zajištění na Margin close,potom se veškeré úvěry stanou okamžitě splatnými a Obchodník je oprávněn provést Realizaci Zajištění v souladu se Smlouvou. **Obchodník posuzuje Zajištění Zákazníka vždy komplexně ve vztahu k celkové pozici** (tj. celkovému počtu investičních nástrojů a peněžních prostředků), kterou má Zákazník otevřenou u Obchodníka.
- 8) Jestliže investiční nástroje sloužící jako Zajištění jsou částečně či zcela v jiné měně než v měně, v jaké je poskytnutý úvěr, při výpočtu zajištění úvěru, které musí být poskytnuto, nejsou brány v úvahu pouze změny tržní hodnoty investičních nástrojů, ale také měnové výkyvy vztahující se k úvěru a investičním nástrojům.
- 9) Zákazník se zavazuje, že se bude průběžně informovat o tržní hodnotě investičních nástrojů poskytnutých jako Zajištění úvěru, jakož i o výši celkového Zajištění úvěru a včas poskytne Obchodníkovi potřebný počet investičních nástrojů nebo peněžních prostředků k dozajištění.
- 10) Obchodník může požadovat, aby Zákazník složil na PÚ nebo na MÚ ve stanovené lhůtě odpovídající dozajištění, a to i v případě, že pohledávky ještě nejsou splatné.
- 11) Pokud investiční nástroje nemají tržní hodnotu, prodá je Obchodník ve veřejné dražbě nebo prostřednictvím jiného obchodníka s cennými papíry.
- 12) Podmínky ohledně sjednávání úvěru se použijí i na půjčky investičních nástrojů poskytnutých Obchodníkem Zákazníkovi. V takových případech bude Obchodník půjčovat Zákazníkovi investiční nástroje oproti zajištění půjčky peněžními prostředky nebo jiným investičními nástroji.
- 13) Maržový obchod Zákazníka, který je na základě pokynu otevřen intra-day (na dobu do skončení obchodního dne), je Obchodník oprávněn sám ukončit, pokud do 15 minut před koncem obchodního dne neobdrží od Zákazníka pokyn k jeho ukončení. Obchodník v takovémto případě může prodat investiční nástroje s odbornou péčí za jejich aktuální tržní hodnotu.
- 14) Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v rámci maržových obchodů může dojít k přečerpání stavu peněžních prostředků na PÚ nebo investičních nástrojů na MÚ, které není omezeno. Zákazník je povinen v případě přečerpání PÚ nebo MÚ vždy doplnit zajištění tak, aby vyrovnal stav účtu, jinak je povinen hradit smluvní pokutu dle těchto VOP a případně vzniklou škodu Obchodníka.
- 15) Obchodník upozorňuje Zákazníka, že při náhlém poklesu Zajištění na hodnotu Margin close může Obchodník uzavřít maržovou pozici Zákazníka, aniž by tento obdržel výzvu ohledně Margin call.
- 16) Zákazník je oprávněn stanovit si při využití služby maržových obchodů limit max. ztráty, při jehož dosažení musí být Obchodníkem neprodleně informován.
- 17) Veškerá upozornění Zákazníkovi ohledně plnění jeho závazků z maržových obchodů budou realizována prostřednictvím telefonu (včetně SMS), e-mailu, faxu nebo písemně.
- 18) Aktuální podmínky, pro poskytování maržových obchodů, jsou uvedeny na internetových stránkách Obchodníka. Tyto podmínky mohou být Obchodníkem měněny. O změnách je Zákazník informován prostřednictvím internetových stránek Obchodníka.

### 3.2. podmínky pro poskytnutí úvěrového rámce

- 1) Jestliže Zákazník nemá na PÚ dostatek peněžních prostředků k vypořádání realizovaného pokynu na nákup investičních nástrojů, může Obchodník poskytnout Zákazníkovi na jeho žádost úvěr tak, aby tento dokryl rozdíl mezi peněžními prostředky na PÚ a závazkem z realizovaného pokynu (dále jen „úvěrový rámec“ či „úvěr“). Úvěrový rámec je poskytnut za předpokladu, že Zákazník má dostatečné Zajištění.
- 2) Zákazník výslovně souhlasí, že investiční nástroje sloužící jako Zajištění budou blokovány ve prospěch Obchodníka. U tuzemských investičních nástrojů (ISIN CZ), bude ve prospěch Obchodníka u zaknihovaných investičních nástrojů zaregistrováno PPN a tzv. blokace trhem, u zahraničních investičních nástrojů, bude ve prospěch Obchodníka evidována na MÚ interní blokace Obchodníka.
- 3) Zákazník je povinen uhradit Obchodníkovi poskytnutý úvěrový rámec nejpozději poslední pracovní den každého kalendářního měsíce (dále též „den splatnosti“). Obchodník a Zákazník si ujednali, že pokud Zákazník ke dni splatnosti úvěr neuhradí a současně splní podmínky pro čerpání úvěrového rámce, je oprávněn požádat o další čerpání, přičemž je současně povinen použít přednostně toto čerpání na úhradu svých splatných závazků vůči Obchodníkovi. Za podání žádosti o čerpání úvěrového rámce se v takovém případě považuje rovněž samotné splnění podmínek pro čerpání úvěrového rámce stanovených v předchozích odstavcích. Nebude-li Zákazník ke dni splatnosti úvěru splňovat podmínky pro čerpání úvěrového rámce, je Obchodník oprávněn postupovat dle odstavce 6. tohoto článku.
- 4) V případě, že poskytnutý úvěrový rámec nebude mít ze strany Zákazníka dostatečné Zajištění, obdrží Zákazník od Obchodníka, bude-li to objektivně možné, výzvu ohledně Margin call.
- 5) V případě, že Zákazník
  - (i) neprovede na výzvu Obchodníka dostatečné dozajištění úvěrového rámce nebo
  - (ii) dojde k poklesu Zajištění úvěrového rámce na Margin close,

potom se veškeré úvěry stávají okamžitě splatnými a Obchodník je oprávněn provést Realizaci Zajištění. V případě že po Realizaci Zajištění výnos nepostačuje k uhrazení úvěrového rámce, je Obchodník oprávněn požadovat na Zákazníkovi úhradu vzniklé ztráty. Ztrátou se rozumí záporný rozdíl mezi jistinou (včetně úroku, poplatku a případné smluvní pokuty) a tržní cenou, za kterou byly investiční nástroje v Zajištění realizovány. Zákazník se zavazuje tuto ztrátu Obchodníkovi uhradit nejpozději do 3 pracovních dnů od Realizace Zajištění. Pokud není možné investiční nástroje v Zajištění prodat, je Obchodník oprávněn si ponechat tyto investiční nástroje a požadovat na Zákazníkovi úhradu vzniklé ztráty, jak je specifikována výše. Tím není dotčeno právo Obchodníka na náhradu škody.

- 6) Obchodník upozorňuje Zákazníka a Zákazník bere na vědomí, že v případě náhlého poklesu Zajištění na Margin close není Obchodník povinen dávat Zákazníkovi výzvu ke splnění jeho závazku. Zákazník je s výše uvedeným postupem srozuměn. Zákazník nemá námitek vůči naplnění uhrazovací funkce poskytnutého Zajištění formou přímého prodeje investičních nástrojů.
- 7) Zákazník výslovně souhlasí a bere na vědomí, že za přistavení a čerpání úvěrového rámce je povinen zaplatit Obchodníkovi poplatek a úrok stanovený dle Ceníku Obchodníka. V případě prodlení Zákazníka s úhradou úvěrového rámce je Obchodník oprávněn účtovat si úrok z prodlení dle těchto VOP.

### 3.3. Maržové obchodování v USA

- 1) Maržový obchod s investičními nástroji v USA je dohoda o obchodu financovaném částečně vlastními prostředky (dále jen „záloha“) a využitím úvěru, přičemž úvěr je zajištěn blokací všech v rámci obchodu nakoupených investičních nástrojů ve prospěch Obchodníka. Využitím úvěru se Zákazník dostává do záporného zůstatku na jeho FÚ. Velikost úvěru se rovná výši tohoto záporného zůstatku.
- 2) Zákazník je oprávněn využívat úvěr jen pro nákup investičních nástrojů, jejichž tržní cena je vyšší než 5 USD a takových investičních nástrojů, které jsou schváleny Obchodníkem. Zákazník je oprávněn využívat úvěr při nákupu investičních nástrojů jen do výše dvojnásobku hodnoty jeho kladné finanční zálohy na nákup investičních nástrojů a dále tak, že hodnota vlastní zálohy Zákazníka nesmí být nižší než 50% stávající tržní hodnoty jeho nakoupených investičních nástrojů, stanovená jako závěrečný kurz těchto investičních nástrojů z předchozího obchodního dne.
- 3) V případě, že Zákazník využil úvěr, jsou mu měsíčně odepisovány z FÚ úroky dle výše využitého úvěru. Výše úroku se odvíjí od situace na finančním trhu v USA.
- 4) Pokud je hodnota zálohy Zákazníka nižší než 50% stávající tržní hodnoty jeho investičních nástrojů, stanovené jako závěrečný kurz těchto investičních nástrojů z předchozího obchodního dne, Obchodník upozorní Zákazníka na tuto skutečnost a stanoví mu lhůtu, do které je Zákazník povinen doplnit zálohu nebo prodat část investičních nástrojů. Pokud se tak ve stanoveném čase nestane, má se zato, že Zákazník dal Obchodníkovi pokyn prodat blokované investiční nástroje Zákazníka ve výši nezbytné k uspokojení pohledávky z úvěru, a to za tržní cenu těchto investičních nástrojů.

### 3.4. Short sales (prodej na krátko) v USA

- 1) Short sales (prodej na krátko) v USA je zapůjčení investičních nástrojů, jejich následný prodej a pozdější nákup s následným vrácením. Prodej na krátko může Zákazník zhodnotit své finanční prostředky při poklesu kurzu investičních nástrojů.
- 2) Předpokladem prodeje na krátko je vlastní záloha ve výši alespoň 50 % tržní hodnoty investičních nástrojů.
- 3) Využití prodeje na krátko se u Zákazníka projevuje na PÚ Zákazníka záporným počtem investičních nástrojů, které prodal na krátko (dále jen „short investičních nástrojů“) a dále jako kladný přírůstek jeho finanční zálohy na FÚ rovnající se výnosu z prodeje short investičních nástrojů (dále jen „přírůstek zálohy“). Přírůstek zálohy nesmí Zákazník využívat jiným způsobem než na zpětný nákup short investičních nástrojů. Přírůstek zálohy se neúročí, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak. Velikost půjčky investičních nástrojů se rovná součtu stávajících tržních cen short investičních nástrojů. Stávající tržní ceny jsou stanoveny jako závěrečné kurzy těchto investičních nástrojů z předchozího obchodního dne.
- 4) V případě, že Zákazník využil short investičních nástrojů, jsou mu měsíčně odepisovány z FÚ úroky dle výše využitě půjčky. Výše úroku se odvíjí od situace na finančním trhu v USA.
- 5) Zákazník je oprávněn prodávat na krátko investiční nástroje, jejichž tržní cena je vyšší než 5 USD a takové investiční nástroje, které schválil poskytovatel půjčky.

Zákazník je oprávněn využívat short investičních nástrojů tak, že prodejní cena všech short investičních nástrojů nesmí být vyšší než dvojnásobek hodnoty jeho kladné finanční zálohy na nákup investičních nástrojů a dále tak, že Zákazníkova kladná finanční záloha na nákup investičních nástrojů snižena o přírůstek zálohy nesmí být nižší než 50% hodnoty půjčky investičních nástrojů Zákazníka. V případě, že tato podmínka není splněna, Obchodník upozorní Zákazníka na tuto skutečnost a stanoví mu lhůtu, do které je povinen doplnit zálohu na nákup investičních nástrojů nebo dokoupit prodané investiční nástroje. Pokud se tak ve stanoveném čase nestane, má se zato, že Zákazník dal Obchodníkovi pokyn dokoupit short investičních nástrojů v množství nezbytném k uhrazení půjčky investičních nástrojů, a to za tržní cenu.

- 6) Obchodník je oprávněn kdykoli odmítnout Zákazníkovi možnost využití maržového obchodování a short investičních nástrojů. Zákazník je povinen na žádost Obchodníka ukončit tyto obchody v jednoměsíční lhůtě od doručení jeho žádosti.

## 4. DALŠÍ USTANOVENÍ A PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

### 4.1. Odpovědnost

- 1) Obchodník odpovídá za škodu, kterou Zákazníkovi prokazatelně způsobil porušením svých povinností vyplývajících ze Smlouvy a těchto VOP v rozsahu a za podmínek stanovených obchodním zákoníkem.
- 2) Obchodník neodpovídá za škodu vzniklou Zákazníkovi nebo jiným osobám v důsledku porušení povinností, které má Zákazník podle Smlouvy nebo na základě právních předpisů či z jiného důvodu, zaviněním jiné osoby, zejména jinými obchodníky s cennými papíry, regulovanými trhy, depozitáři, vypořádacími centry nebo registry cenných papírů, v důsledku okolností vylučujících odpovědnost Obchodníka nebo nacházejících se mimo jeho kontrolu. Tím není dotčena povinnost Obchodníka postupovat s odbornou péčí při výběru třetích osob, které použije ke splnění svých závazků.
- 3) Obchodník neodpovídá za škodu vzniklou Zákazníkovi nebo jiným osobám v důsledku nepřijetí pokynu nebo nemožnosti provedení nebo realizace pokynu z důvodu
  - a) uvedených v těchto VOP,
  - b) chybných, neúplných nebo nepravdivých údajů v pokynu a/nebo ve Smlouvě,
  - c) nebo chybných údajů, které Zákazník uvede při komunikaci s Obchodníkem,
  - d) jednání oprávněné osoby, které je v rozporu s pokynem Zákazníka, Smlouvou, VOP nebo právními či jinými předpisy.
- 4) Obchodník dále neodpovídá za právní vady kupovaných nebo prodávaných investičních nástrojů a dále za případnou existenci práv třetích osob vážnoucích na investičních nástrojích a dále za to, že s koupenými nebo prodanými investičními nástroji nejsou spojena veškerá práva, pokud tyto skutečnosti nebylo možné zjistit ani při vynaložení odborné péče.
- 5) Obchodník neodpovídá za jakoukoliv škodu či jakoukoliv jinou újmu, která může Zákazníkovi či třetím osobám vzniknout z jakéhokoliv z následujících důvodů:

- a) závady nebo nedostatky softwarového (SW), hardwarového (HW) nebo systémového vybavení Zákazníka, popřípadě třetích osob, které Zákazník a/nebo zmocněná osoba používá ke komunikaci s Obchodníkem,
- b) selhání, přerušení nebo nedostupnost jakéhokoliv komunikačního kanálu mezi Zákazníkem a Obchodníkem,
- c) neautorizovaný vstup, zneužití, ztráta dat nebo manipulace s daty při přenosu dat či jiné komunikaci na straně Zákazníka,
- d) poruchy způsobené počítačovými viry na straně Zákazníka,
- e) neoprávněné zásahy třetích osob do SW nebo HW systému jakož i do přenosu dat či jiné komunikace mezi Zákazníkem a Obchodníkem,
- f) chybné zadání přístupových hesel nebo jejich zneužití třetími osobami,
- g) nepřijetí nebo neprovedení pokynu z důvodů uvedených v těchto VOP,
- h) nemožnosti provést, realizovat nebo vypořádat realizovaný pokyn z důvodů ležících mimo Obchodníka, mezi které patří zejména:
  1. pozastavení obchodování nebo vypořádání obchodu na regulovaném či jiném trhu nebo ve vypořádacím centru,
  2. omezení nebo pozastavení provozu vypořádacího centra,
  3. úkony orgánu dozoru nebo jiných státních orgánů, regulovaných trhu, vypořádacích center a registru,
  4. nezaplacení investičních nástrojů v případě pokynu k prodeji nebo nedodání investičních nástrojů v případě pokynu ke koupi z důvodu prodloužení protistrany nebo osoby provádějící nebo účastnící se na vypořádání daného obchodu,
  5. pozastavení nebo ukončení obchodování s danou emisí investičních nástrojů,
  6. registrace pozastavení práva nakládat s investičními nástroji ve vypořádacím centru na žádost emitenta,
  7. pozdní provedení registrace převodu ve vypořádacím centru z důvodů ležících mimo Obchodníka,
  8. neprovedení pokynu z důvodu neúspěšné validace pokynu z důvodů ležících mimo Obchodníka,
  9. jakékoliv selhání finanční instituce, kterou Obchodník využil ke splnění Smlouvy nebo pokynu Zákazníka,
  10. jednání Zákazníka nebo třetí osoby, se kterou Obchodník uzavřel smlouvu na základě pokynu Zákazníka.
- 6) Obchodník neodpovídá za jakoukoliv škodu nebo jinou újmu vyplývající ze změn tržní hodnoty investičních nástrojů, pohybů měnových kurzů nebo neplnění závazků emitenta investičních nástrojů nebo ručitele, který se zavázal za splnění závazku emitenta vyplývajících z investičních nástrojů.
- 7) Aktuální informace o vývoji cen a kurzu některých tuzemských a zahraničních investičních nástrojů, jsou k dispozici na internetových stránkách Obchodníka. Přesto, že informace na internetových stránkách Obchodníka pocházejí z důvěryhodných zdrojů, Obchodník neodpovídá za nesprávnost, neplatnost nebo zpoždění kotací, kurzu (cen) investičních nástrojů, informací o obchodování (jeho výsledcích) jakož i dalších informací, které jsou uvedeny na internetových stránkách nebo jsou z internetových stránek dostupné.

## **4.2. Komunikace**

- 1) Zákazník používá pro komunikaci s Obchodníkem český jazyk. V uvedeném jazyce bude Obchodník Zákazníkovi poskytovat informace.
- 2) Vzájemná komunikace mezi Obchodníkem a Zákazníkem v souvislosti se Smlouvou probíhá způsobem stanoveným ve Smlouvě a v těchto VOP. Při komunikaci je Zákazník vždy povinen používat sjednané identifikační údaje pro daný způsob komunikace. Zákazník je povinen neprodleně písemně (popřípadě jiným dohodnutým způsobem) oznámit Obchodníkovi veškeré změny identifikačních údajů týkajících se Zákazníka, které Zákazník poskytl Obchodníkovi v souvislosti se Smlouvou; tato povinnost se vztahuje i na změny identifikačních údajů zmocněných osob. Pokud není dohodnuto jinak, je změna údajů vůči Obchodníkovi účinná následující pracovní den po doručení oznámení podle předchozí věty.
- 3) Zákazník je povinen neprodleně informovat Obchodníka o veškerých případech, kdy došlo k odcizení, zneužití nebo ztrátě údajů jeho uživatelského profilu (heslo apod.).
- 4) Obchodník si vyhrazuje právo poskytovat vybrané služby pouze osobně.



- 5) Obchodník a Zákazník jsou povinni spolu komunikovat určitým a srozumitelným způsobem tak, aby byl zcela zřejmý předmět, obsah a účel komunikace. V případě, že Zákazníkovi není zcela zřejmý předmět, obsah a účel komunikace, má kdykoliv právo požadovat Obchodníka o podrobnější informace a vysvětlení.
- 6) Za doklad o odeslání doporučeného dopisu se považuje potvrzený podací lístek, dokladem o odeslání faxu je konfirmace potvrzující bezchybný přenos dat. Telefonická komunikace musí být do dohodnuté doby potvrzena faxem a/nebo e-mailem, pokud o to některá strana požádá.
- 7) Zákazník bere na vědomí, že v případě elektronické komunikace, zejména prostřednictvím telefonu, faxu, elektronické pošty nebo internetu může dojít ke ztrátě, zničení, neúplnému nebo opožděnému doručení, neoprávněnému získání, použití nebo zneužití přenášených dat. Obchodník a Zákazník jsou proto povinni vždy postupovat tak, aby tato rizika byla pokud možno v co největší míře omezena.
- 8) V případě poruchy komunikačních zařízení či obchodního systému používaného Obchodníkem bude o této skutečnosti Zákazník informován před zadáním pokynu k provedení služby. Obchodník se Zákazníkem si individuálně dohodnou alternativní způsob komunikace a způsob provedení služby. V případě poruchy záznamových zařízení se Zákazník tímto zavazuje veškeré pokyny zadané telefonicky v době poruchy potvrdit na základě výzvy Obchodníka písemnou formou (pošta, fax) nebo telefonicky na Obchodníkem určenou nahrávanou telefonní linku, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 24 hodin od obdržení výzvy Obchodníka k potvrzení pokynu. V případě neprovedení potvrzení pokynu Zákazníkem v souladu s předchozí větou si Obchodník vyhrazuje právo nepotvrzený pokyn Zákazníka neprovést a další pokyny Zákazníka až do doby řádného potvrzení pokynu nepřijímat.
- 9) Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se Smlouvou Obchodník nebo jemu smluvně zavázaná třetí osoba, a to i zahraniční, shromažďuje, zpracovává a uchovává jeho osobní údaje, včetně rodného čísla, v rozsahu potřebném pro uplatňování práv a plnění povinností vyplývajících ze Smlouvy a tuto činnost bude vykonávat po celou dobu jejího trvání, resp. trvání právních vztahů vyplývajících nebo vztahujících se ke Smlouvě. Zákazník souhlasí, aby Obchodník poskytl jeho osobní údaje členům finanční skupiny Obchodníka, a to pro účely nabídky jejich služeb. Ustanovením předchozích vět nejsou dotčeny povinnosti Obchodníka a jemu smluvně zavázaných třetích osob vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- 10) Obchodník prohlašuje, že jeho zaměstnanci nebudou sdělovat žádné informace o Zákazníkovi či jeho obchodování s investičními nástroji třetím stranám s výjimkou případu, kdy je to vyžadováno právními normami či pravidly finančních trhů závazných pro Obchodníka, nebo případu, kdy to je vyžadováno za účelem podání, splnění nebo vypořádání pokynů Zákazníka.
- 11) Zákazník byl Obchodníkem před poskytnutím investičních služeb seznámen s údaji o jeho osobě, základními informacemi o poskytovaných investičních službách, investičních nástrojích, možných rizicích, která mohou být spojena investičními službami nebo investičním nástrojem a o možných zajištěních proti nim, případnými dalšími závazky vyplývajících z poskytnutí investičních služeb, režimem ochrany majetku Zákazníka, kategorizací Zákazníka a kategorií zařazení Zákazníka, pravidly pro provádění pokynů, časovým rozvrhem provozního dne, případně dalšími důležitými informacemi ohledně podmínek poskytování investičních služeb (dále jen „důležité informace“). **Důležité informace, jejich změny a informační povinnost nalezne Zákazník na internetových stránkách Obchodníka.** Zákazník souhlasí s tím, že o každé podstatné změně důležitých informací bude informován zejména prostřednictvím internetových stránek Obchodníka.
- 12) Zákazník prohlašuje, že má přístup ke službě internet, tuto službu pravidelně využívá a má možnost se s informacemi uvedenými na internetových stránkách Obchodníka seznámit před každým poskytnutím investiční služby Obchodníkem.
- 13) Zákazník a Obchodník sjednali mezi sebou jako běžný způsob komunikace a běžný způsob předávání významných informací v souvislosti se Smlouvou (např. výpisy) e-mailovou korespondenci. Emailová korespondence bude ze strany Obchodníka odesílána na e-mailovou adresu Zákazníka uvedenou ve smlouvě nebo sdělenou jiným způsobem. Zákazník dává Obchodníkovi souhlas k zasílání e-mailových a listovních obchodních sdělení spojených s nabídkou investičních služeb.

### 4.3. Smluvní pokuta a zadržovací právo

- 1) Pokud vznikne na PÚ Zákazníka debetní zůstatek finančních prostředků nebo na MÚ Zákazníka nepovolený debetní zůstatek investičních nástrojů, je Zákazník povinen zaplatit z hodnoty debetního zůstatku smluvní pokutu ve výši 0,1 % za každý kalendářní den prodlení, dokud neuhradí svůj dluh vůči Obchodníkovi včetně smluvní pokuty. Zaplacení jakékoli částky se nejprve započítává na smluvní pokutu. Za první den prodlení se považuje den T (termín realizace obchodu). Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Obchodníka na případnou náhradu škody.

- 2) Obchodník je oprávněn uplatnit k investičním nástrojům a finančním prostředkům Zákazníka evidovaným na MÚ a PÚ zadržovací právo pro účely zajištění úhrady své splatné pohledávky nebo splnění jiné povinnosti dle Smlouvy. Pokud bude Zákazník v prodlení se splněním jakéhokoliv svého peněžitého závazku vůči Obchodníkovi, je Obchodník oprávněn (a) prodat příslušný počet investičních nástrojů vybraných podle jeho uvážení a výnos použít pro uspokojení své pohledávky, nebo (b) provést inkaso příslušné částky z PÚ. O úmyslu prodat investiční nástroje nebo provést inkaso bude Obchodník předem Zákazníka informovat, pokud to bude možné. Pokud nebude výnos z prodeje investičních nástrojů použit v plné výši k úhradě pohledávky Obchodníka, bude zbylá částka převedena na PÚ.

Obchodník bude postupovat podle tohoto čl. pouze v rozsahu nezbytném pro uspokojení svých pohledávek za Zákazníkem. Náklady spojené s prodejem investičních nástrojů a provedením inkasa nese Zákazník.

#### 4.4. Reklamacce

- 1) V případě, kdy je Zákazník přesvědčen o tom, že Obchodník nesplnil řádně své závazky vyplývající ze Smlouvy, je oprávněn uplatnit u Obchodníka reklamaci.

Reklamacce je Zákazník povinen uplatnit dříve než podnikne jakékoliv další operace s investičními nástroji nebo finančními prostředky, jež jsou předmětem reklamacce.

Reklamacce musí mít písemnou podobu a musí obsahovat podpis a identifikační údaje Zákazníka alespoň v rozsahu jména, příjmení, bydliště a kontaktní adresy u fyzických osob a firmy, IČ, sídla, kontaktní adresy a jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem společnosti u právnických osob. Aby mohla být reklamacce řádně a včas vyřízena, musí z ní vyplývat, co je jejím předmětem (např. druh a číslo obchodu, jednání konkrétního zaměstnance apod.). Reklamacce Zákazník doručí Obchodníkovi bez zbytečného odkladu písemnou formou na adresu sídla Obchodníka. Obchodník na požádání vystaví Zákazníkovi potvrzení o převzetí reklamacce.

- 2) Reklamacce vyřizují vedoucí útvaru Obchodníka, vůči kterým je reklamacce směřována. Zákazník je povinen poskytnout Obchodníkovi při vyřizování reklamacce potřebnou součinnost. Obchodník je povinen vyřídit reklamacce Zákazníka do 30 dnů, ve složitějších případech do 60 dnů, ode dne jejího doručení a v této lhůtě odeslat Zákazníkovi písemné stanovisko o způsobu jejího vyřízení. Společnost vede seznam reklamací, jehož vedením je pověřen compliance officer. Compliance officer je zodpovědný za koordinaci vyřizování reklamací a spolu s představenstvem kontroluje způsob jejich vyřizování ve společnosti.
- 3) Zákazník má možnost obrátit se svou stížností ohledně způsobu poskytování investičních služeb na dozorový orgán Obchodníka, Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, Praha 1.

## 5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Obchodník je oprávněn VOP měnit, a to v návaznosti na změny právních předpisů, pravidel a obchodních podmínek třetích osob, jež Obchodník využívá ke splnění závazků vůči zákazníkům, zavádění nových služeb, změnu způsobů poskytování služeb, nebo jestliže změna VOP není v neprospěch Zákazníka. Obchodník v takovém případě Zákazníka upozorní na změnu VOP ve výpisech o realizovaných pokynech a/nebo na internetových stránkách Obchodníka v časovém předstihu alespoň 15 dnů. Za změnu se nepovažuje oprava chyb. Zákazník se zavazuje s novým zněním VOP seznámit.
- 2) Pokud Zákazník do 15 dnů od sdělení informace Obchodníkem o změně VOP neprojeví výslovný písemný nesouhlas s novým zněním VOP, nebo přijímá-li nadále služby poskytované Obchodníkem, stává se nové znění VOP závazné pro uzavřený smluvní vztah jako změna původně sjednaných podmínek smluvního vztahu, a to ode dne určeným ve sdělení a novém znění VOP.
- 3) Tyto VOP jsou platné od **1. 11. 2009** do odvolání a nahrazují veškeré předchozí VOP.

Pro účely této směrnice se centrálním deponentem rozumí též Středisko cenných papírů a organizátorem regulovaného trhu též organizátor burzovního trhu a organizátor mimoburzovního trhu.

#### Účinnost

**Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 01. 11. 2009**

Za EFEKTU CONSULTING, a.s.

.....  
Ing. Jaroslav Sochor  
předseda představenstva