

I. Účel dokumentu

Tento dokument společnosti EFEKTA obchodník s cennými papíry a.s. („**Obchodník**“) upravuje způsob a podmínky vyřizování reklamací a stížností osob, kterým Obchodník poskytuje investiční služby na základě komisionářské smlouvy („**Smlouva**“), případně které s Obchodníkem o uzavření Smlouvy jednájí nebo jednaly („**Zákazník**“).

II. Pojem reklamacie a stížnosti

Reklamací se rozumí podání Zákazníka adresované Obchodníkovi, ve kterém uvádí, že mu ze strany Obchodníka byla poskytnuta investiční služba v rozporu se Smlouvou nebo obecně závaznými právními předpisy a které obsahuje požadavek na nápravu vzniklého stavu a odstranění Zákazníkem tvrzených vad.

Stížností se rozumí podání Zákazníka, které není Reklamací a ve kterém Zákazník vyjadřuje nespokojenost s poskytnutými či nabízenými investičními službami, nebo si stěžuje na jednání zaměstnanců, investičních zprostředkovatelů či vázaných zástupců Obchodníka, případně jiných osob, prostřednictvím kterých vykonává Obchodník svou činnost. Za Stížnost se nepovažuje podání Zákazníka, který má charakter poptávky, žádosti, vyjádření názoru, doporučení anebo návrhu (Reklamacie a Stížnost jsou dále společně označovány jako „**Podnět**“).

III. Podání a vyřízení Podnětu

Reklamacie je oprávněna podat pouze osoba, které Obchodník poskytl, resp. je na základě Smlouvy povinen poskytovat investiční služby, tzn. mezi Zákazníkem a Obchodníkem musí existovat platně uzavřená Smlouva. V případě, že je Zákazník fyzickou osobou jednajícím mimo rámec své podnikatelské nebo jiné výdělečné činnosti („**Spotřebitel**“), je Obchodník povinen vydat Zákazníkovi písemné potvrzení o tom, kdy Zákazník Reklamací uplatnil, jaké vady se Reklamacie týkala a požadovaném způsobu vyřízení Reklamacie.

Stížnost je oprávněn podat jakýkoli Zákazník.

Reklamacie nebo Stížnost musí být doručena Obchodníkovi bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, již se Reklamacie nebo Stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti Zákazník dozvěděl.

Je-li Zákazník Spotřebitelem, je Obchodník povinen posoudit oprávněnost Reklamacie ihned, ve složitých případech nejpozději do 3 pracovních dnů; tato lhůta se prodlužuje o dobu potřebnou k odbornému posouzení uplatněné vady plnění dle Smlouvy. Reklamacie včetně odstranění vady pak musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamacie Zákazníkem, ledaže se Zákazník s Obchodníkem dohodnou na delší lhůtě. Obchodník je povinen Zákazníkovi písemně potvrdit datum a způsob vyřízení Reklamacie, případně odůvodnit zamítnutí Reklamacie.

V ostatních případech a v případech Stížnosti je Obchodník povinen Podnět vyřídit do 30 dní ode dne, kdy Reklamacie nebo Stížnost obdržel, a v této lhůtě rovněž odeslat Zákazníkovi písemné stanovisko.

V případě, že Podnět nemá náležitosti uvedené níže, nezapočítává se do výše

uvedených lhůt doba, po kterou Zákazník na výzvu Obchodníka Podnět doplňoval. Přijetí a vyřízení Podnětu není zpoplatněno.

IV. Forma a náležitosti Podnětu

Reklamacie nebo Stížnost musí obsahovat alespoň následující údaje:

- označení, že se jedná o Reklamacie nebo Stížnost;
- identifikační údaje Zákazníka - jméno, příjmení, bydliště, datum narození / RČ, kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), IČ, sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob;
- předmět Reklamacie nebo Stížnosti - vylíčení skutečností, na jejichž základě je Reklamacie nebo Stížnost podávána;
- čeho se Zákazník domáhá - v případě Reklamacie musí být uvedeno jaký způsob odstranění vady Zákazník požaduje;
- datum a podpis Zákazníka, je-li Podnět podáván písemně; a
- v případě, že Reklamacie nebo Stížnost podává za Zákazníka třetí osoba, musí být součástí Podnětu plná moc, ze které vyplývá oprávnění třetí osoby Podnět za Zákazníka podat.

Reklamacie nebo Stížnost lze podat následujícím způsobem:

- písemně na adresu pobočky Obchodníka: **EFEKTA obchodník s cennými papíry a.s., náměstí Svobody 91/20, 602 00 Brno**;
- v případě Reklamacie je Zákazník rovněž oprávněn obrátit se na Obchodníka na výše uvedené adrese osobně;
- e-mailem na elektronickou adresu: **compliance@efekta.cz**.

V. Další práva Zákazníka

V případě, že Zákazník nebo potenciální Zákazník nesouhlasí s vyřízením Reklamacie nebo Stížnosti, je oprávněn obrátit se bez zbytečného odkladu na dohledový orgán Obchodníka, jímž je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, případně podat žalobu na Obchodníka u příslušného soudu. Zákazník je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti investičních služeb Kancelář finančního arbitra, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1.

VI. Účinnost

Aktualizováno ke dni 24.02.2023.