

REKLAMAČNÍ ŘÁD ČESKOMORAVSKÁ PORADENSKÁ S.R.O.

I. Úvodní ustanovení

- 1.1 Českomoravská Poradenská s.r.o., IČ: 05559812, se sídlem Václavské náměstí 806/62, Nové Město, 110 00 Praha (dále jen „**Společnost**“) je Českou národní bankou registrovaným investičním zprostředkovatelem dle zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZPKT**“).
- 1.2 Společnost je povinna poskytovat finanční služby s odbornou péčí, za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.
- 1.3 Za vyřizování stížností a reklamací ve Společnosti jsou odpovědní jednatelé Společnosti. Všichni pracovníci Společnosti jsou povinni jednatelům při vyřizování reklamací a stížností klientů poskytnout součinnost.

II. Předmět vnitřního předpisu

- 2.1 Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků a potenciálních zákazníků.
- 2.2 Pro účely tohoto vnitřního předpisu se zákazníkem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s finanční institucí písemnou smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba (zejm. investiční služba).
- 2.3 Potenciálním zákazníkem se pro účely tohoto vnitřního předpisu rozumí osoba, které jsou nabízeny finanční služby specifikované v článku 2.2.

III. Pojem Reklamace a Stížnost

- 3.1 **Reklamací** se rozumí podání zákazníka (potenciální zákazník reklamaci uplatnit nemůže) adresované Společnosti, ve kterém uvádí, že mu ze strany Společnosti byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, tedy že investiční služby poskytnuté Společností

Sídlo

Václavské náměstí 62
110 00 Praha

Kancelář

Campus Science Park, budova D
Palachovo nám. 799/5
625 00 Brno

Kontakty

E-mail: info@cmporadenska.cz
Web: www.ceskomoravska-poradenska.cz
Telefon: 255 797 767

Údaje

IČ: 05559812, DIČ: CZ05559812
Společnost zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném
Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 311985

zákazníkovi vykazují vady, jehož prostřednictvím zákazník uplatní práva z vadného plnění a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, případně nápravu vzniklého stavu.

- 3.2 **Stížností** se rozumí podání zákazníka nebo potenciálního zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců Společnosti nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Společnost vykonává svoji činnost (např. vázaní zástupci) vyjadřuje nespokojenost se Společností poskytnutými nebo nabízenými investičními službami, případně nastavením pravidel a postupů Společnosti, ledaže by se jednalo o reklamaci. Za stížnost se nepovažuje podnět, který má charakter poptávky, žádosti, vyjádření názoru, doporučení či návrhu, aniž by poukazoval na pochybení Společnosti při poskytování investičních služeb.

IV. Oprávněná osoba

- 4.1 Reklamaci je oprávněn podat pouze zákazník.
- 4.2 Stížnost je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník Společnosti.
- 4.3 Reklamaci nebo stížnost je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za zákazníka nebo potenciálního zákazníka Společnosti. Součástí reklamace nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamaci nebo stížnost za zákazníka/potenciálního zákazníka. Plná moc s úředně ověřeným podpisem není třeba při zastoupení advokátem.

V. Forma a náležitosti reklamace / stížnosti

- 5.1 Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu. V případě, že zákazník či potenciální zákazník podá reklamaci či stížnost ústně, poučí jej příslušný pracovník Společnosti o tom, že je pro tento typ podání je vyžadována písemná podoba.
- 5.2 Reklamace nebo stížnost musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje:
- a) označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost;
 - b) identifikační údaje zákazníka nebo potenciálního zákazníka – jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob;

Sídlo

Václavské náměstí 62
110 00 Praha

Kancelář

Campus Science Park, budova D
Palachovo nám. 799/5
625 00 Brno

Kontakty

E-mail: info@cmpporadenska.cz
Web: www.ceskomoravska-poradenska.cz
Telefon: 255 797 767

Údaje

IČ: 05559812, DIČ: CZ05559812
Společnost zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném
Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 311985

- c) předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
 - d) čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá, resp. jaké právo z vadného plnění uplatňuje v případě reklamace;
 - e) datum a podpis zákazníka nebo potenciálního zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.
- 5.3 Reklamace nebo stížnost musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, již se reklamace nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti zákazník nebo potenciální zákazník dozvěděl.
- 5.4 Reklamace nebo stížnost může být podána i na osobním jednání se zástupcem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem Společnosti v rozsahu údajů uvedených v článku 5.2, který bude podepsán rovněž zástupcem Společnosti, jehož kopie bude předána zákazníkovi. Je-li zákazník spotřebitelem, lze reklamaci uplatnit osobně rovněž v sídle či provozovně Společnosti.
- 5.5 Podání reklamace nebo stížnosti je bezplatné.

VI. Přijetí reklamace / stížnosti

- 6.1 Reklamaci a stížnost přijímá kterýkoli jednatel Společnosti. Reklamaci rovněž přijme i kterýkoli pracovník či vázaný zástupce Společnosti, na kterého se zákazník obrátí a předá ji k vyřízení jednatelům Společnosti. Určení, který z jednatelů bude konkrétní reklamaci či stížnost vyřizovat, závisí na vzájemné dohodě jednatelů.
- 6.2 Jednatel Společnosti má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamace nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamace nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamace nebo stížnost splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 5.
- 6.3 V případě, že jednatel Společnosti zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamaci nebo stížnost podala, k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Společnosti ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje jednatel Společnosti podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, nebude se Společnost reklamací nebo stížností zabývat..

Sídlo

Václavské náměstí 62
110 00 Praha

Kancelář

Campus Science Park, budova D
Palachovo nám. 799/5
625 00 Brno

Kontakty

E-mail: info@cmpporadenska.cz
Web: www.ceskomoravska-poradenska.cz
Telefon: 255 797 767

Údaje

IČ: 05559812, DIČ: CZ05559812
Společnost zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném
Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 311985

- 6.4 V případě, že osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 4 nebo článkem 5 nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.
- 6.5 V případě, že jednatel Společnosti nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 6.3 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace.
- 6.6 V případě, že se podaná reklamace nebo stížnost bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje zákazníkovi finanční službu (dále jen „**Finanční instituce**“), jednatel Společnosti zajistí její neprodlené předání Finanční instituci a informuje zákazníka nebo potenciálního zákazníka o tom, že příslušnou k vyřízení této reklamace nebo stížnosti je Finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u Finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné Finanční instituce.

VII. Vyřízení reklamace / stížnosti

- 7.1 Jednatel Společnosti je povinen ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance, případně externím právním poradcem prozkoumat skutečnosti tvrzené zákazníkem nebo potenciálním zákazníkem v podané reklamaci či stížnosti, a to v součinnosti s pracovníkem Společnosti, kterého se reklamace či stížnost týká.
- 7.2 V případě potřeby je jednatel Společnosti oprávněn vyžádat si vyjádření i od ostatních pracovníků Společnosti nebo od dalších osob, prostřednictvím kterých vykonává Společnost svou činnost. Tyto osoby mají povinnost své vyjádření bez zbytečného odkladu poskytnout.
- 7.3 Jednatel Společnosti je povinen o reklamaci či stížnosti rozhodnout, a to jedním z následujících způsobů:
- a) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost posoudit jako oprávněnou. Je-li reklamace oprávněná, vyhoví jednatel požadavkům uplatněným zákazníkem, případně zákazníka informuje o tom, že nároky, které vůči

Sídlo

Václavské náměstí 62
110 00 Praha

Kancelář

Campus Science Park, budova D
Palachovo nám. 799/5
625 00 Brno

Kontakty

E-mail: info@cmporadenska.cz
Web: www.ceskomoravska-poradenska.cz
Telefon: 255 797 767

Údaje

IČ: 05559812, DIČ: CZ05559812
Společnost zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném
Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 311985

Společnosti vnesl, překračují to, na co má podle zákona či smlouvy nárok, a nabídne mu odpovídající plnění. V případě, že se jedná o stížnost, vyhoví jednatel požadavkům zákazníka, případně jej informuje o jiných vhodných opatřeních, která byla k nápravě situace, která byla předmětem stížnosti přijata, nebo

- b) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost z části uznat a z části zamítnout. Požadavkům zákazníka či potenciálního zákazníka pak bude vyhověno pouze v tom rozsahu, který koresponduje se zjištěným porušením, nebo
- c) v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.

7.4 Jednatel Společnosti je povinen svoje rozhodnutí řádně odůvodnit.

7.5 Při vyřizování reklamace nebo stížnosti komunikuje jednatel Společnosti se zákazníkem nebo potenciálním zákazníkem vždy jasně a srozumitelně.

7.6 V případě, že je zákazník spotřebitelem, je nutné o oprávněnosti reklamace rozhodnout ihned, nejpozději do 3 dnů ode dne, kdy reklamaci Společnost obdržela, a v této lhůtě o takovém rozhodnutí písemně (případně telefonicky) informovat zákazníka. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená k odbornému posouzení tvrzené vady investiční služby. Rozhodnutí o oprávněnosti reklamace v případě zákazníků, kteří nejsou spotřebiteli, a rozhodnutí o oprávněnosti stížnosti se zákazníkovi či potenciálnímu zákazníkovi doručuje v rámci vyřízení reklamace dle čl. 7.7 níže.

7.7 Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost zákazníka či potenciálního zákazníka neprodleně, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat zákazníkovi či potenciálnímu zákazníkovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala zákazníka nebo potenciálního zákazníka k doplnění stížnosti či reklamace.

7.8 Postup podání a vyřízení reklamace nebo stížnosti (reklamační řád) Společnost uveřejňuje na svých internetových stránkách.

Sídlo

Václavské náměstí 62
110 00 Praha

Kancelář

Campus Science Park, budova D
Palachovo nám. 799/5
625 00 Brno

Kontakty

E-mail: info@cmporadenska.cz
Web: www.ceskomoravska-poradenska.cz
Telefon: 255 797 767

Údaje

IČ: 05559812, DIČ: CZ05559812
Společnost zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném
Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 311985

VIII. Evidenční povinnosti

- 8.1 Jednatel Společnosti je v souvislosti s příchozími reklamacemi a stížnostmi povinen evidovat a archivovat následující dokumenty:
- a) originál podané reklamace nebo stížnosti spolu s případnou plnou mocí podle článku 4.3,
 - b) kopii výzvy podle článku 6.3, pokud se výzva vyhotovuje,
 - c) odpověď zákazníka nebo potenciálního zákazníka na výzvu podle článku 6.3, pokud ji poskytne,
 - d) vyrozumění zákazníka nebo potenciálního zákazníka podle článku 7.6, ve kterém je mu sdělováno rozhodnutí o jeho reklamaci nebo stížnosti.
- 8.2 Jednatel Společnosti ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance vede evidenci přijatých a vyřízených reklamací a stížností v elektronické podobě. Formulář evidence stížností a reklamací tvoří přílohu č. 1 tohoto vnitřního předpisu.
- 8.3 Dokumenty uvedené v článku 8.1 a 8.2 Společnost uchovává nejméně po dobu 5 let od jejich vzniku.

IX. Ostatní ustanovení

- 9.1 Osoba pověřená výkonem compliance provádí průběžné vyhodnocování přijatých stížností a reklamací Společností, posuzuje související rizika a případně doporučuje vedení Společnosti přijetí vhodných opatření a dohlíží na jejich realizaci. Jednatel Společnosti ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance koordinuje tvorbu opatření ve Společnosti.
- 9.2 V případě, že zákazník nebo potenciální zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán Společnosti, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, www.cnb.cz, případně podat žalobu na Společnost u příslušného soudu. Zákazník nebo potenciální zákazník je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti investičních služeb finanční arbitér - www.finarbitr.cz, u doplňkového penzijního spoření Česká obchodní inspekce - www.coi.cz. Na tuto skutečnost Společnost upozorní zákazníka nebo potenciálního zákazníka v klientské dokumentaci a v reklamačním řádu umístěném na internetových stránkách Společnosti.

Datum účinnosti od 1. 5. 2019

Sídlo

Václavské náměstí 62
110 00 Praha

Kancelář

Campus Science Park, budova D
Palachovo nám. 799/5
625 00 Brno

Kontakty

E-mail: info@cmporadenska.cz
Web: www.ceskomoravska-poradenska.cz
Telefon: 255 797 767

Údaje

IČ: 05559812, DIČ: CZ05559812
Společnost zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném
Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 311985