

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### I. Základní ustanovení

#### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Společnost SIGNAL TRADE s.r.o. (dále jen „**Zprostředkovatel**“) je ČNB registrovaným investičním zprostředkovatelem ve smyslu ust. § 29 a násl. zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZPKT**“).
- 1.2 Zprostředkovatel je povinen poskytovat investiční služby s odbornou péčí, za podmínek stanovených ve smlouvách uzavřených se zákazníky a v obecně závazných právních předpisech.

#### 2. Účel reklamačního řádu

- 2.1 Účelem reklamačního řádu je stanovit v souladu s ust. § 12b odst. 1 písm. d) ZPKT pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků a potenciálních zákazníků Zprostředkovatele.

#### 3. Pojem reklamace a stížnosti

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

### II. Podání reklamace/stížnosti

#### 4. Oprávněná osoba

- 4.1 Reklamací je oprávněn podat pouze zákazník Zprostředkovatele, tzn., musí existovat platně uzavřená smlouva mezi touto osobou a Zprostředkovatelem, jejímž předmětem je poskytování investičních služeb.
- 4.2 Stížnost je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník Zprostředkovatele.
- 4.3 Reklamací nebo stížností je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za zákazníka nebo potenciálního zákazníka Zprostředkovatele. Součástí reklamace nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamací nebo stížnost za zákazníka/potenciálního zákazníka<sup>1</sup>.

#### 5. Forma a náležitosti reklamace/stížnosti

- 5.1 Reklamací nebo stížností musí mít písemnou podobu.
- 5.2 Reklamací nebo stížností musí být adresována Zprostředkovateli a obsahovat alespoň následující údaje:
  - a) označení, že se jedná o reklamací nebo stížnost;
  - b) identifikační údaje zákazníka nebo potenciálního 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;
  - c) předmět reklamace nebo stížnosti – vyličení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
  - d) čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá;

---

<sup>1</sup> Plná moc s úředně ověřeným podpisem není třeba při zastoupení advokátem

e) datum a podpis zákazníka nebo potenciálního zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.

5.3 Reklamacie nebo stížnost musí být doručena Zprostředkovateli 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 nebo potenciální zákazník dozvěděl.

### **III. Přijetí a vyřízení reklamacie/stížnosti**

#### **6. Přijetí reklamacie/stížnosti**

6.1 Zprostředkovatel má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamacie nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamacie nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamacie nebo stížnost splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 5.

6.2 V případě, že Zprostředkovatel zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamacii nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamacii nebo stížnost podala, k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Zprostředkovateli ve stanovené lhůtě (lhůta minimálně činí 14 dní) od doručení výzvy, je Zprostředkovatel oprávněn reklamacii nebo stížnost odmítnout.

6.3 V případě, že osoba, která reklamacii nebo stížnost podala, nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Zprostředkovateli potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 4 nebo článkem 5 nenapravitelný, je Zprostředkovatel oprávněn reklamacii nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamacie nebo stížnosti, bude osoba, která reklamacii nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.

6.4 V případě, že Zprostředkovatel nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 6.2 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí bez zbytečného odkladu k vyřízení reklamacie nebo stížnosti.

6.5 V případě, že podaná reklamacie nebo stížnost se bude vztahovat k činnosti spolupracujícího obchodníka s cennými papíry, který obstarává provedení pokynů zákazníků (dále jen „OCP“), Zprostředkovatel zajistí její neprodlené předání OCP a informuje zákazníka o tom, že příslušným k vyřízení této reklamacie nebo stížnosti je OCP. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností OCP stanovuje reklamační řád příslušného OCP.

#### **7. Vyřízení reklamacie nebo stížnosti**

7.1 Zprostředkovatel rozhodne o stížnosti nebo reklamacii jedním z následujících způsobů:

a) v případě, že na straně Zprostředkovatele skutečně došlo k porušení smlouvy, obecně závazných právních předpisů způsobem, který zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinen reklamacii či stížnosti plně vyhovět a uznat vše, čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá, nebo

b) v případě, že na straně Zprostředkovatele skutečně došlo k porušení smlouvy, obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinen reklamacii či stížnost z části uznat a z části zamítnout; zákazníkovi nebo potenciálnímu zákazníkovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo

c) v případě, že na straně Zprostředkovatele nedošlo k žádnému porušení smlouvy, obecně závazných právních předpisů, které zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinen reklamacii či stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.

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

### **IV. Závěrečná ustanovení**

8.1 V případě, že zákazník nebo potenciální zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamacie nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán Zprostředkovatele, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz).

V Praze, dne 15.5.2012

SIGNAL TRADE s.r.o.