

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Investičního zprostředkovatele
SIGNAL TRADE s.r.o.

IČ: 241 47 095

Sídlo: Kodaňská 558/25, Praha, PSČ 101 00

Obsah:

I) OBEČNÁ ČÁST	3
1. Základní ustanovení	3
2. Definice pojmů	3
3. Obecná ustanovení	4
4. Investiční služby / Investiční nástroje	5
II) MAJETEK ZÁKAZNÍKA	6
5. Investiční nástroje/Peněžní prostředky	6
III) OBCHODOVÁNÍ S INVESTIČNÍMI NÁSTROJI	6
6. Pokyn	6
7. Podávání pokynu	6
8. Zpracování pokynu	7
9. Změna a zrušení pokynu	7
IV) DALŠÍ USTANOVENÍ	7
10. Střet zájmů	7
11. Reklamace a stížnosti	7
12. Omezení povinnosti nahradit újmu	8
13. Ochrana osobních údajů Zákazníků	8
14. Závěrečná ustanovení	8



D) OBECNÁ ČÁST

1. Základní ustanovení

1. Všeobecné obchodní podmínky společnosti **SIGNAL TRADE s.r.o.** („VOP IZ“) vydané ve smyslu ustanovení § 1751 odst. 1 Občanského zákoníku upravují základní podmínky, za kterých Zprostředkovatel poskytuje investiční služby svým Zákazníkům.
2. Zprostředkovatel poskytuje investiční služby Zákazníkovi na základě příslušné Smlouvy uzavřené mezi Zákazníkem a Zprostředkovatelem a VOP IZ. Pokud se úprava některé otázky ve VOP IZ liší od úpravy ve Smlouvě, má úprava ve Smlouvě přednost.

2. Definice pojmů

CDCP – Centrální depozitář cenných papírů, a.s., IČ: 25081489, se sídlem Praha 1, Rybná 14, PSČ 110 05, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 4308, internetová adresa www.cdcp.cz.

Ceník služeb – ceník investičních služeb Zprostředkovatele.

ČNB – Česká národní banka, orgán dohledu nad kapitálovým trhem v České republice, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, internetová adresa www.cnb.cz.

Finanční nástroj – Investiční nástroj nebo jiný nástroj, který byl přijat k obchodování na evropském regulovaném trhu nebo o jehož přijetí k obchodování na evropském regulovaném trhu členského státu Evropské unie bylo požádáno.

Harmonogram provozního dne – časový rozvrh Zprostředkovatele pro příjem a zpracování pokynů týkajících se Investičních nástrojů.

Internetové stránky IZ – internetové stránky Zprostředkovatele.

Investiční nástroje – investiční cenné papíry a cenné papíry kolektivního investování ve smyslu ustanovení § 3 ZPKT.

Investiční poradenství – individualizované poradenství poskytované Zprostředkovatelem Zákazníkovi, které směřuje přímo či nepřímo k nákupu, prodeji, úpisu, umístění, vyplacení, držbě nebo jinému nakládání s konkrétním Investičním nástrojem nebo nástroji nebo k uplatnění práva na takové nakládání, a to bez ohledu na to, zda je poskytováno z podnětu Zákazníka nebo potenciálního Zákazníka či Zprostředkovatele.

Klientský účet/Účet Klienta – účet otevřený v obchodním systému OCP, na kterém jsou evidovány Investiční nástroje a peněžní prostředky Zákazníka.

Komisionářská smlouva – smlouva uzavřená mezi OCP a Zákazníkem, jejímž předmětem je závazek OCP, že v souladu s pokyny Zákazníka, vlastním jménem na účet Zákazníka zařídí nákup, prodej, či jiný převod Investičních nástrojů, a závazek Zákazníka zaplatit OCP za jeho činnost odměnu a náklady.

Majetek Zákazníka – peněžní prostředky a Investiční nástroje, které má OCP ve své moci za účelem poskytnutí investiční služby, a peněžní prostředky a Investiční nástroje získané za tyto hodnoty pro Zákazníka. Majetkem Zákazníka nejsou vklady podle zákona upravujícího činnost bank, o kterých účtuje OCP, který je bankou nebo pobočkou zahraniční banky.

Majetkový účet – účet Zákazníka v CDCP, na kterém jsou evidovány jeho tuzemské zaknihované Investiční nástroje.

Manipulace s trhem – jednání osoby, které může zkreslit představu účastníků kapitálového trhu o hodnotě, nabídce nebo poptávce Finančního nástroje nebo jiným způsobem zkreslit kurz Finančního nástroje.

Nadměrné obchodování (churning) je neetická praktika spočívající v poskytování Investičního poradenství takovým způsobem, který je v rozporu s investičním profilem Zákazníka a vede k nadměrnému obchodování na Účtu Klienta. Negativní následek pro Zákazníka spočívá v placení vyšších provizí Zprostředkovateli a OCP za uskutečnění obchodů, úroků při obchodování na úvěr, poplatků trhu, případně jiných poplatků.

Občanský zákoník – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Obchodní den – pracovní den, ve kterém probíhá obchodování s Investičními nástroji na příslušném regulovaném trhu.

OCP – osoba ve smyslu ust. § 29 odst. 1 písm. b) ZPKT, které Zprostředkovatel předává pokyny Zákazníkům k provedení, která poskytuje Zákazníkovi úvěry a/nebo zápůjčky k obchodům s Investičními nástroji, provádí správu a úschovu Investičních nástrojů a peněžních prostředků Zákazníka a poskytuje další služby nezbytné pro obchodování Zákazníka s Investičními nástroji. Seznam spolupracujících OCP je uveden ve zvláštním dokumentu, který Zákazník obdržel před uzavřením Smlouvy.

Peněžní účet – peněžní účet OCP vedený u banky určený výlučně pro ukládání a vedení peněžních prostředků Zákazníků.

Reklamační řád – vnitřní předpis Zprostředkovatele upravující pravidla vyřizování stížností a reklamací Zákazníků.

Smlouva – Smlouva o poradenství a zprostředkování nebo jiná smlouva uzavřená mezi Zprostředkovatelem a Zákazníkem, jejímž předmětem je poskytování investičních služeb Zprostředkovatelem Zákazníkovi.

Vázaný zástupce – fyzická nebo právnická osoba oprávněná provádět jménem Zprostředkovatele činnosti ve smyslu ust. § 32a ZPKT.

Vnitřní informace – přesná informace, která se přímo nebo nepřímo týká Finančního nástroje, jiného nástroje, který nebyl přijat k obchodování na regulovaném trhu členského státu Evropské unie a jehož hodnota se odvozuje od Finančního nástroje, emitenta takových Finančních nástrojů nebo jiné skutečnosti významné pro vývoj kurzu či jiné ceny takového Finančního nástroje nebo jeho výnosu, pokud tato informace není veřejně známá a pokud by poté, co by se stala veřejně známou, mohla významně ovlivnit kurz nebo výnos tohoto Finančního nástroje nebo jiného nástroje, jehož hodnota se odvozuje od tohoto Finančního nástroje.

VOP IZ – tyto všeobecné obchodní podmínky Zprostředkovatele.

Zákazník/Klient – osoba, která uzavřela se Zprostředkovatelem Smlouvu.

Zákon o ochraně osobních údajů – zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

ZPKT – zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů.



3. Obecná ustanovení

1. **Informace o Zprostředkovateli.** Zprostředkovatel je oprávněn poskytovat investiční služby v rozsahu ust. § 29 ZPKT.
2. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Zprostředkovatel může plnit své závazky vyplývající ze Smlouvy prostřednictvím třetích osob, zejména Vázaných zástupců. Oprávnění udělená Zprostředkovateli ve Smlouvě se vztahují i na třetí osoby, prostřednictvím nichž Zprostředkovatel vykonává svoje služby a činnosti dle Smlouvy.
3. Vázaný zástupce je v závislosti na pracovním zařazení oprávněn zajišťovat zejména tyto činnosti:
 - propagovat Zprostředkovatele a jeho investiční služby;
 - zprostředkovat uzavření Smlouvy mezi Zákazníkem a Zprostředkovatelem;
 - zprostředkovat uzavření smluvního vztahu (např. Komisionářské smlouvy) mezi Zákazníkem a OCP;
 - zjišťovat informace o odborných znalostech a zkušenostech v oblasti investic, finančním zázemí a investičních cílech Zákazníka;
 - informovat Zákazníka o stavu přijatých pokynů;
 - informovat Zákazníka o aktuálním kurzu Investičních nástrojů a celkové hodnotě portfolia Zákazníka;
 - poskytovat Investiční poradenství Zákazníkovi;
 - přijímat a předávat pokyny Zákazníků k Investičním nástrojům.
4. **Komunikace.** Vzájemná komunikace mezi Zprostředkovatelem a Zákazníkem v souvislosti se Smlouvou probíhá způsobem stanoveným ve Smlouvě a VOP IZ. Při komunikaci je Zákazník vždy povinen používat sjednané formy a kontaktní údaje pro daný způsob komunikace. Zákazník je povinen neprodleně písemně, elektronickou poštou, popřípadě jiným dohodnutým způsobem oznámit Zprostředkovateli veškeré změny identifikačních údajů týkajících se Zákazníka, které Zákazník poskytl Zprostředkovateli v souvislosti se Smlouvou. Tato povinnost se vztahuje i na změny identifikačních údajů Zákazníkem zmocněných osob. Není-li mezi Zákazníkem a Zprostředkovatelem dohodnuto jinak, je změna údajů vůči Zprostředkovateli účinná následující pracovní den po doručení oznámení podle tohoto odstavce. V případě, že Zákazník neoznámí Zprostředkovateli změnu osobních údajů, Zprostředkovatel neodpovídá Zákazníkovi za újmu tímto způsobem.
5. Zákazník může pro komunikaci se Zprostředkovatelem používat český jazyk. Na základě dohody se Zprostředkovatelem může Zákazník používat i jiný jazyk. V uvedených jazycích bude Zprostředkovatel poskytovat Zákazníkovi informace.
6. V souvislosti s uzavřením Smlouvy se provádí identifikace a kontrola Zákazníka ve smyslu právních předpisů, zejména zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů. Za tímto účelem je Zákazník povinen poskytnout Zprostředkovateli potřebnou součinnost. Za účelem provedení identifikace Zákazníka je Zprostředkovatel oprávněn požadovat předložení průkazu totožnosti, ověřeného výpisu z obchodního rejstříku, živnostenského oprávnění, společenské smlouvy nebo zakladatelské listiny, stanov, případně dalších dokladů, kterými budou doloženy skutečnosti požadované příslušnými právními předpisy nebo jejichž předložení považuje Zprostředkovatel vzhledem ke konkrétnímu případu za nutné. V souvislosti s prováděním identifikace je Zprostředkovatel oprávněn pořídit si kopii průkazu totožnosti, případně provést opis údajů z průkazu totožnosti v rozsahu stanoveném právními předpisy.
7. Zákazník je vždy povinen na výzvu Zprostředkovatele prokázat svou totožnost, a to při osobním jednání předložením platného průkazu totožnosti, při telefonickém jednání sdělením identifikačních údajů požadovaných Zprostředkovatelem.
8. Zprostředkovatel komunikuje a poskytuje Zákazníkovi informace primárně prostřednictvím elektronických komunikačních prostředků (telefon, emailová pošta), případně písemně nebo na osobním jednání. Zákazník bere na vědomí a podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že veškeré informace o skutečnostech ve smyslu ust. § 15f ZPKT a informace o jejich podstatné změně, pokud má taková změna význam pro službu, kterou Zprostředkovatel Zákazníkovi poskytuje, jakož i další informace mohou být za podmínek stanovených v právních předpisech uveřejněny na Internetových stránkách IZ. Zákazník podpisem Smlouvy prohlašuje, že má přístup ke službě internet, tuto službu pravidelně využívá a má možnost se s informacemi uvedenými na Internetových stránkách IZ seznámit před každým poskytnutím investiční služby Zprostředkovatelem.
9. V případě, že Zákazník požaduje poskytování informací v písemné podobě, sdělí svůj požadavek Zprostředkovateli. Zprostředkovatel je povinen takovému požadavku vyhovět. V případě, že Zákazník nepožaduje poskytování informací v písemné podobě, Zprostředkovatel předpokládá, že Zákazník souhlasí s poskytováním informací prostřednictvím elektronických komunikačních prostředků. V případě, že se Zákazníkovi nepodaří doručit doporučená zaslání na adresu naposledy sdělenou Zákazníkem Zprostředkovateli, má se za to, že zaslání byla doručena třetím dnem ode dne, kdy byla Zprostředkovatelem prokazatelně odeslána. Poskytování informací prostřednictvím elektronických komunikačních prostředků (email) je bezplatné.
10. Zprostředkovatel upozorňuje Zákazníka, že záznamy komunikace se Zákazníkem týkající se poskytnuté investiční služby a záznamy komunikace s potenciálním Zákazníkem Zprostředkovatel zaznamenává a archivuje po dobu stanovenou právními předpisy.
11. Zákazník bere na vědomí, že v případě komunikace učiněné prostřednictvím elektronických komunikačních prostředků může dojít ke ztrátě, zničení, neúplnému nebo opožděnému doručení, neoprávněnému získání, použití nebo zneužití přenášených dat. Zprostředkovatel a Zákazník jsou proto povinni vždy postupovat tak, aby tato rizika byla v co největší míře omezena. V případě poruchy komunikačních zařízení používaných Zprostředkovatelem bude o této skutečnosti Zákazník informován před poskytnutím příslušné investiční služby, přičemž Zprostředkovatel se Zákazníkem si dohodnou alternativní způsob komunikace a způsob poskytnutí služby.
12. **Kategorizace Zákazníků.** Ve smyslu ZPKT zařazuje Zprostředkovatel své Zákazníky do tří kategorií: (I) neprofesionální zákazník; (II) profesionální zákazník; (III) způsobilá protistrana (tj. profesionální zákazník, vůči němuž Zprostředkovatel není povinen dodržovat některá pravidla jednání se zákazníky ve smyslu ZPKT). Zákazníci jednotlivých kategorií mají nárok na různý stupeň ochrany, který odpovídá úrovni jejich znalostí a zkušeností s investováním na finančních trzích. Nejvyšší stupeň ochrany je potom poskytován neprofesionálním zákazníkům a nejnižší stupeň je poskytován způsobilým protistranám. Při splnění podmínek stanovených ZPKT může Zákazník požádat o zařazení do jiné kategorie.
13. Podrobnější informace o Zprostředkovateli, o způsobu komunikace mezi Zákazníkem a Zprostředkovatelem, o zákaznických kategoriích a s nimi spojených právech a o podmínkách přestupu mezi jednotlivými kategoriemi jsou upraveny v samostatných dokumentech, které jsou uveřejněny na Internetových stránkách IZ.
14. **Ceník služeb.** Zákazník je povinen zaplatit Zprostředkovateli za jeho služby uvedené ve Smlouvě odměnu ve výši a způsobem stanoveným Ceníkem služeb, který je nedílnou součástí Smlouvy. Pokud není mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak, je odměna splatná formou inkasního čerpání z Klientského účtu, které provádí OCP.
15. Ceník služeb může být přiměřeným způsobem změněn. O všech změnách bude Zákazník informován písemně nebo elektronickou poštou na emailovou adresu Zákazníka a/nebo zveřejněn nového Ceníku služeb na Internetových stránkách IZ, je-li to možné, v časovém předstihu alespoň 30 dnů. V případě nesouhlasu se změnou Ceníku služeb má Zákazník právo tuto odmítnout a Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět, a to do 30 dnů od sdělení informace o změně Ceníku služeb. Výpovědní doba činí jeden měsíc a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce, který následuje po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Zprostředkovateli.



16. Zákazník bere na vědomí, že někteří zaměstnanci a Vázaní zástupci Zprostředkovatele jsou odměňováni z odměny placené Zákazníkem Společnosti za poskytnuté služby. Výši provize placené těmto osobám sdělí Zprostředkovatel na žádost Zákazníka. V souvislosti s tímto bere Zákazník na vědomí možnost vzniku střetu zájmů mezi jeho zájmy, zájmy Zprostředkovatele a zájmy Vázaných zástupců nebo jiných osob poskytujících služby jménem Zprostředkovatele.
17. Zákazník bere na vědomí, že výnosy z Investičních nástrojů podléhají platným daním a poplatkům. Pokud není dohodnuto jinak, Zprostředkovatel nezajišťuje pro Zákazníka činnosti s tímto související. Zprostředkovatel upozorňuje Zákazníka, že zdanění výnosů závisí na osobních poměrech Zákazníka a může se měnit. V souvislosti s poskytováním investičních služeb Zprostředkovatel neposkytuje Zákazníkovi žádné právní, daňové, účetní nebo obdobné poradenství. Pokud má Zákazník zájem o takovéto poradenství, Zprostředkovatel doporučuje Zákazníkovi, aby se obrátil na kvalifikované osoby oprávněné poskytovat příslušné poradenské služby.

4. Investiční služby / Investiční nástroje

1. **Investiční služby.** Zprostředkovatel poskytuje na území České republiky investiční služby (I) přijímání a předávání pokynů týkajících se Investičních nástrojů a (II) Investiční poradenství týkající se Investičních nástrojů.
2. **Investiční nástroje.**
Mezi základní typy Investičních nástrojů, ke kterým Zprostředkovatel poskytuje investiční služby, patří:
 - I) akcie - cenný papír nebo zaknihovaný cenný papír představující podíl na společnosti, s nímž jsou spojena práva akcionáře jako společníka podílet se na řízení společnosti, na jejím zisku a na likvidačním zůstatku při zrušení společnosti s likvidací;
 - II) dluhopis - cenný papír nebo zaknihovaný cenný papír, s nímž je spojeno právo na splacení dlužné částky a povinnost emitenta toto právo uspokojit;
 - III) podílový list - cenný papír nebo zaknihovaný cenný papír představující podíl podílníka na podílovém fondu a se kterým jsou spojena práva podílníka plynoucí ze zákona nebo ze statutu podílového fondu;
 - IV) investiční certifikát - Investiční nástroj, který se svou formou podobá dlužnímu úpisu, který investor kupuje od emitenta s tím, že mu jej v pozdějším termínu prodá zpět; cenu investičního certifikátu stanovuje tzv. specialista na základě vývoje ceny podkladového aktiva; podkladovými aktivy mohou být například burzovní indexy, akcie, měny, nerostné suroviny, aj.;
 - V) ETF (Exchange Traded Fund) - fond, který drží majetek skládající se z různých aktiv, a který vydává cenné papíry, jež jsou obchodovány na burze; obvyklým pojmovým znakem ETF je, že cenný papír vydaný ETF představuje určitý podíl na majetku ETF a v případě likvidace případně každému držiteli cenného papíru příslušný podíl z majetku ETF.
3. **Rizika.** Zákazník bere na vědomí, že:
 - a) investování do Investičních nástrojů je obecně spojeno s určitými riziky vyplývajícími zejména z povahy konkrétního Investičního nástroje a rovněž z právních předpisů a zvyklostí příslušných kapitálových trhů resp. zemí;
 - b) Investiční nástroje a/nebo služby, ohledně nichž je možné podat pokyn Zprostředkovateli, nemusí být vhodné pro každého investora, a že pokud není podrobně obeznámen s jejich principy, neměl by takovéto služby Zprostředkovatele využívat;
 - c) kurzy, ceny, výnosy, zhodnocení, výkonnost či jiné parametry dosažené jednotlivými Investičními nástroji v minulosti nemohou v žádném případě sloužit jako indikátor nebo záruka budoucích kurzů, cen, výnosů, zhodnocení, výkonnosti či jiných parametrů takovýchto nebo obdobných Investičních nástrojů a tyto kurzy, ceny, výnosy, zhodnocení, výkonnost či jiné parametry Investičních nástrojů, které jsou nebo mohou být předmětem pokynů Zákazníka, se mohou v čase měnit, tzn. růst a klesat; návratnost původně investované částky není zaručena;
 - d) Investiční nástroje v sobě obsahují kreditní riziko emitenta, kterým 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 veškerý kapitál investovaný do těchto Investičních nástrojů; negativní vliv na hodnotu Investičních nástrojů může mít i snížení ratingu emitenta;
 - 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;
 - f) poplatky a ostatní náklady spojené s obchody ovlivňují negativním způsobem výsledek investování; poplatky jsou uplatňovány i v případě, kdy je výsledkem příslušné transakce ztráta.

Intra day obchodování. Strategie tzv. intra-day obchodování s sebou nese zvýšená rizika. Intra-day obchodování je strategií, při níž Zákazník nakupuje a prodává shodné Investiční nástroje v průběhu jednoho nebo nejvýše několika málo dní. Zákazník tedy nakoupí v jeden den určité množství Investičních nástrojů a ještě též nebo následující den je prodá. Zákazník by si měl být vědom, že poplatkové náklady na intra-day obchodování jsou vždy vysoké, a to i tehdy, jsou-li poplatky za jednotlivý obchod nízké.

Hlavní způsoby omezení rizika:

- diverzifikace investic - investováním do různých Investičních nástrojů je možné snížit celkové riziko investic Zákazníka; předpokladem efektivní diverzifikace je dostatečný objem peněžních prostředků;
 - investovat do Investičních nástrojů a využívat investiční služby Zprostředkovatele, které odpovídají investičnímu profilu Zákazníka;
 - pravidelné sledování hodnoty a vývoje vlastních investic a vývoje na kapitálových trzích.
4. Podrobnější informace o poskytovaných investičních službách, Investičních nástrojích, rizicích, které jsou spojeny s příslušnou investiční službou nebo Investičním nástrojem, a o možném zajištění proti nim jsou upraveny v samostatném dokumentu, který je uveřejněn na Internetových stránkách IZ.
 5. Zákazník podpisem Smlouvy prohlašuje, že si je vědom případných rizik a možných ztrát při obchodování na finančních trzích a že byl na tato rizika v dostatečném časovém předstihu před uzavřením Smlouvy upozorněn.
 6. **Investiční dotazník.** V souvislosti s poskytováním investiční služby přijímání a předávání pokynů týkajících se Investičních nástrojů požaduje Zprostředkovatel po Zákazníkovi předložení informací o jeho odborných znalostech a zkušenostech v oblasti investic. V případě, že na základě Smlouvy bude Zákazník využívat i Investiční poradenství, je Zákazník před zahájením poskytování této služby povinen poskytnout Zprostředkovateli informace o svých odborných znalostech a zkušenostech v oblasti investic, finančním zázemí a investičních cílech. Zákazník současně bere na vědomí, že pokud Zprostředkovateli informace uvedené v předchozí větě neposkytne, nebo pokud Zprostředkovatel na základě poskytnutých informací vyhodnotí, že požadovaná investiční služba je pro Zákazníka nevhodná, musí Zprostředkovatel poskytnutí investiční služby odmítnout. Zákazník poskytne Zprostředkovateli informace uvedené v tomto odstavci prostřednictvím investičního dotazníku předloženého za tímto účelem Zprostředkovatelem, který Zákazník řádně vyplní, podepíše a předá Zprostředkovateli.
 7. Využije-li Zákazník Investičního poradenství Zprostředkovatele, činí tak výhradně na základě vlastního rozhodnutí a výslovně přitom prohlašuje, že si je vědom toho, že Zprostředkovatelem poskytnutá informace se v budoucnu může ukázat jako nesprávná, že investice učiněné na jejím základě mohou být ztrátové a že Zprostředkovatel může v závislosti na dalším vývoji kdykoliv své doporučení v budoucnu odvolat nebo změnit, přičemž samotná investiční rozhodnutí jsou vždy na Zákazníkovi, který za ně nese plnou odpovědnost.



II) MAJETEK ZÁKAZNÍKA

5. Investiční nástroje/Peněžní prostředky

1. Zprostředkovatel není oprávněn přijmout od Zákazníka v jakékoli podobě peněžní prostředky nebo Investiční nástroje určené k obchodování s Investičními nástroji. Investiční nástroje a peněžní prostředky Zákazníka jsou přijímány OCP.
2. Tuzemské Investiční nástroje Zákazníka jsou vedeny prostřednictvím OCP nebo osoby, se kterou má OCP uzavřenou příslušnou smlouvu, v CDCP nebo v samostatných evidencích Investičních nástrojů vedených k tomu oprávněnými osobami. Zahraniční Investiční nástroje Zákazníka jsou obvykle vedeny na sběrných účtech otevřených na jméno OCP nebo osoby, se kterou má OCP uzavřenou příslušnou smlouvu, u zahraničního depozitáře Investičních nástrojů. Peněžní prostředky Zákazníka jsou podle jednotlivých měn drženy na Peněžních účtech. OCP drží peněžní prostředky Zákazníků na odlišných účtech, než na kterých jsou uloženy peněžní prostředky OCP.
3. Zákazník podpisem Smlouvy prohlašuje, že peněžní prostředky a Investiční nástroje určené k transakcím jsou ve vlastnictví Zákazníka, že je oprávněn s nimi volně disponovat a že nepocházejí z trestné činnosti ani nebyly získány jiným protiprávním postupem.
4. Majetek Zákazníka je za podmínek a v rozsahu stanovených právními předpisy chráněn záručními systémy. Bližší informace týkající se Majetku Zákazníka, jeho ochrany a záručních systémů jsou upraveny v příslušných dokumentech spolupracujících OCP.

III) OBCHODOVÁNÍ S INVESTIČNÍMI NÁSTROJI

6. Pokyn

1. Zprostředkovatel přijme od Zákazníka a předá OCP k provedení pokyn k Investičnímu nástroji, pokud je tento v souladu s příslušnou Smlouvou a VOP IZ.
2. Náležitosti pokynu. Pokyn Zákazníka k obchodu nebo k jiné operaci s Investičním nástrojem musí obsahovat zejména následující informace:
 - a) jednoznačnou identifikaci Zákazníka;
 - b) jednoznačnou identifikaci Klientského účtu
 - c) ISIN, název nebo jinou jednoznačnou identifikaci Investičního nástroje (ticker);
 - d) typ pokynu (obchod, převod, jiný), není-li uveden, má se za to, že se jedná o obchod;
 - e) směr obchodu (nákup, prodej);
 - f) počet kusů Investičního nástroje, případně objem Investičních nástrojů;
 - g) cena Investičního nástroje, případně cenový limit, za který má být transakce provedena; není-li cena nebo cenový limit stanoven, rozumí se jím nejlepší možná cena, za kterou lze Investiční nástroj nakoupit/prodat v době platnosti pokynu na příslušném převodním místě s Investičními nástroji;
 - h) trh, případně jeho segment nebo jiné převodní místo, na kterém má být pokyn proveden; není-li Zákazníkem převodní místo výslovně v pokynu určeno, rozumí se jím u Investičních nástrojů obchodovaných v České republice Burza cenných papírů Praha, a.s., u zahraničních Investičních nástrojů převodní místo určené OCP v souladu s jeho pravidly provádění pokynů;
 - i) platnost pokynu; není-li mezi Zákazníkem a Zprostředkovatelem dohodnuto jinak, je pokyn platný do konce Obchodního dne, ve kterém byl přijat Zprostředkovatelem;
 - j) datum a čas podání pokynu;
 - k) určení, zda pokyn může být proveden jen částečně; neobsahuje-li pokyn takové určení, rozumí se tím, že Zákazník souhlasí i s částečným provedením pokynu;
 - l) jiné údaje a podmínky, za kterých má být pokyn proveden.
3. Údaje obsažené v pokynu musí být úplně, přesné, jasné a srozumitelné. Zprostředkovatel může upozornit Zákazníka na pokyny, které obsahují nedostatky, jež by mohly ohrozit předání a následné provedení pokynu OCP. V případě, že pokyn Zákazníka neobsahuje některou z náležitostí stanovenou v tomto článku a obsah pokynu nebude Zprostředkovateli zcela zřejmý, může Zprostředkovatel dle svého uvážení odmítnout jeho přijetí a další zpracování. Zprostředkovatel je oprávněn považovat za pokyn Zákazníka též jednoznačný a srozumitelný projev vůle Zákazníka, ze kterého jasně vyplývá úmysl Zákazníka.

7. Podávání pokynu

1. Zákazník, který je fyzickou osobou, je oprávněn podávat Zprostředkovateli pokyny sám nebo prostřednictvím třetí osoby, která se Zprostředkovateli prokáže plnou mocí obsahující zmocnění Zákazníka k takovému jednání. V zastoupení Zákazníka, který je právnickou osobou, je oprávněn podávat pokyny jeho statutární orgán a to způsobem stanoveným ve vnitřních předpisech právnické osoby (zejm. společenská smlouva, stanovy), nebo třetí osoba, která se Zprostředkovateli prokáže plnou mocí obsahující zmocnění Zákazníka k takovému jednání. Změnu osob oprávněných podávat pokyny, je Zákazník povinen neprodleně oznámit Zprostředkovateli a doložit ji příslušnými dokumenty (např. výpis z obchodního rejstříku). V opačném případě není Zprostředkovatel povinen nahradit újmu tímto způsobem.
2. **Způsob podání pokynu.** Zákazník je oprávněn podávat Zprostředkovateli pokyny k Investičním nástrojům následujícími způsoby:
 - a) telefonicky prostřednictvím nahrávaných linek Zprostředkovatele;
 - b) jiným prokazatelným způsobem dohodnutým mezi Smluvními stranami.
3. Zákazník je oprávněn podávat prostřednictvím Zprostředkovatelem určených telefonních linek pokyny k Investičním nástrojům. Předpokladem pro telefonické obchodování je obdržení hesla pro telefonickou komunikaci. Zákazník je povinen chránit své heslo pro telefonickou komunikaci před třetími osobami. Zákazník je povinen neprodleně informovat Zprostředkovatele o ztrátě, odcizení nebo zneužití hesla pro telefonickou komunikaci. Zprostředkovatel upozorňuje Zákazníka, že není povinen hradit případnou újmu Zákazníka nebo třetích osob, která vznikla ztrátou, odcizením nebo zneužitím hesla pro telefonickou komunikaci.
4. Při podání pokynu Zprostředkovateli se Zákazník identifikuje uvedením alespoň následujících údajů:
 - I) u fyzických osob: osobní jméno a příjmení Zákazníka, případně osobní jméno a příjmení zástupce Zákazníka, heslo pro telefonickou komunikaci, případně další údaje požadované Zprostředkovatelem;
 - II) u právnických osob: obchodní firma/název, osobní jméno a příjmení osoby oprávněné zastupovat právnickou osobu, heslo pro telefonickou komunikaci, případně další údaje požadované Zprostředkovatelem.
5. V případě, že heslo pro telefonickou komunikaci neodpovídá, požádá Zprostředkovatel Zákazníka nebo jeho zástupce, který podává pokyn, aby poskytl další informace k prokázání jeho identity.



6. Pokyny Zákazníka musí být podány Zprostředkovateli ke zpracování v souladu s Harmonogramem provozního dne, který je uveřejněn na Internetových stránkách IZ.
7. Způsobem výše uvedeným ve VOP IZ bude Zprostředkovatel přijímat a předávat OCP pokyny Zákazníka k čerpání úvěrů a/nebo zápůjček Investičních nástrojů a pokyny Zákazníka k měnové konverzi peněžních prostředků Zákazníka evidovaných na Peněžních účtech. Tyto pokyny mohou být součástí pokynů k obchodům s Investičními nástroji.
8. V případě poruchy záznamového zařízení se Zákazník zavazuje, že veškeré pokyny podané Zprostředkovateli telefonicky v době poruchy na základě výzvy Zprostředkovatele písemně nebo telefonicky potvrdí, a to bez zbytečného odkladu.
9. V případě, že Zákazník nemá k vypořádání obchodu s Investičními nástroji dostatek peněžních prostředků v příslušné měně, má Zprostředkovatel za to, že Zákazník žádá OCP o poskytnutí úvěru v příslušné měně, nezávisle na tom, že Zákazník disponuje v rámci Klientského účtu dostatečným množstvím peněžních prostředků v jiné měně, ledaže by Zákazník podal současně s pokynem k obchodu s Investičními nástroji i pokyn ke konverzi měny.
10. Zákazník bere na vědomí, že v souvislosti s obchodováním s Investičními nástroji je zakázáno využití Vnitřních informací a Manipulace s trhem. Pokud bude mít Zprostředkovatel důvodné podezření, že v důsledku poskytnutí služby může dojít k využití Vnitřní informace nebo k Manipulaci s trhem, upozorní na tuto skutečnost Zákazníka a požádá jej o vysvětlení, popřípadě navrhně jiný způsob dosažení téhož účelu. Pokud bude mít Zprostředkovatel i přes vysvětlení Zákazníka důvodné podezření, že poskytnutím služby na základě pokynu může dojít k využití Vnitřní informace nebo k Manipulaci s trhem, pokyn OCP nepředá a vyzoomí o tom Zákazníka.

8. Zpracování pokynu

1. Zpracováním pokynu se pro účely VOP IZ rozumí přijetí pokynu Zákazníka, jeho bezodkladné předání OCP k provedení a zaznamenání pokynu v elektronickém informačním systému Zprostředkovatele. Vzniknou-li při zpracování pokynu Zákazníka podstatné obtíže, informuje Zprostředkovatel Zákazníka neprodleně o těchto obtížích.
2. Zprostředkovatel zpracovává pokyny Zákazníků v souladu s principem časové priority.
3. Zákazník je po podání pokynu Zprostředkovateli povinen ověřit, zda byl pokyn OCP proveden a vypořádán. V případě, že Zákazník zjistí nesoulad mezi podaným pokynem a výsledkem transakce, je povinen neprodleně tento nesoulad oznámit Zprostředkovateli. Informaci o provedeném pokynu obdrží Zákazník od OCP v souladu s právními předpisy a Komisionářskou smlouvou.
4. Zprostředkovatel může odmítnout zpracování pokynu, jestliže obsahuje podmínky, které předání pokynu znemožňují, nebo by s jeho splněním byly spojeny nepřiměřené obtíže nebo náklady. Nepřiměřenost posoudí Zprostředkovatel a o odmítnutí zpracování pokynu neprodleně informuje Zákazníka. Zprostředkovatel je oprávněn odmítnout zpracování pokynu Zákazníka, který je v rozporu s právními předpisy, Smlouvou či VOP IZ.
5. Zprostředkovatel není povinen nahradit jakékoliv ztráty, újmy, nebo výdaje Zákazníka nebo třetí osoby, které vzniknou prodlením přenosu pokynů OCP z důvodu nesprávného fungování technických a komunikačních zařízení nebo z jiných důvodů, na které nemá Zprostředkovatel vliv.

9. Změna a zrušení pokynu

1. Zákazník je oprávněn změnit nebo zrušit podaný pokyn. Změny nebo zrušení pokynů jsou prováděny stejným způsobem jako podávání nových pokynů.
2. Změna či zrušení pokynu musí být jako taková označena a Zákazník musí jasně určit, ke kterému původnímu pokynu se vztahuje.
3. Změna nebo zrušení pokynu bude vždy respektováno pouze v té části, ve které původní pokyn ještě nebyl OCP proveden, pokud to není v rozporu s právními předpisy nebo tomu objektivně nebrání jiná překážka.

IV) DALŠÍ USTANOVENÍ

10. Střet zájmů

1. V souvislosti s poskytováním investičních služeb Zprostředkovatel vydává pravidla pro zjišťování a řízení střetu zájmů (dále jen „Pravidla řízení střetu zájmů“). Cílem Pravidel řízení střetu zájmů je při poskytování investičních služeb efektivně zjišťovat a řídit střety zájmů, aby nedocházelo k poškozování zájmů Zákazníků či potenciálních Zákazníků.
2. Zprostředkovatel při své činnosti zjišťuje a řídí střet zájmů mezi:
 - (I) Zprostředkovatelem, jeho vedoucími osobami, Vázanými zástupci a jeho zaměstnanci a (II) Zákazníky Zprostředkovatele, nebo jeho potenciálními Zákazníky;
 - (I) osobou, která ovládá Zprostředkovatele, je ovládána Zprostředkovatelem nebo osobou ovládanou stejnou osobou jako Zprostředkovatel a jejich vedoucími osobami a Vázanými zástupci a (II) Zákazníky Zprostředkovatele nebo jeho potenciálními Zákazníky;
 - Zákazníky nebo potenciálními Zákazníky Zprostředkovatele navzájem.
3. Pokud střet zájmů nelze odvrátit, Zprostředkovatel upřednostní vždy zájmy Zákazníka před zájmy vlastními nebo zájmy osob, které tvoří se Zprostředkovatelem podnikatelské seskupení nebo jsou s ním majetkově či jinak propojeny. Pokud dojde ke střetu zájmu mezi Zákazníky navzájem, zajistí Zprostředkovatel spravedlivé řešení pro tyto Zákazníky. V případě, že spravedlivé řešení nelze zajistit, může Zprostředkovatel odmítnout provedení služby Zákazníkovi.
4. V případech, kdy není možné střetu zájmu účinně předejít, informuje Zprostředkovatel o existenci střetu zájmu Zákazníka, přičemž Zákazník má tak možnost učinit podložené rozhodnutí, zda využije Zprostředkovatelem nabízené investiční služby či nikoli.
5. **Pobídky.** Specifickým případem střetu zájmů jsou tzv. pobídky. Zprostředkovatel nesmí při poskytování investičních služeb přijmout, nabídnout nebo poskytnout poplatek, odměnu nebo nepeněžitou výhodu, která může vést k porušení povinnosti Zprostředkovatele jednat kvalifikovaně, čestně, spravedlivě a v nejlepším zájmu Zákazníků. Pobídky jsou pouze přípustné za podmínek stanovených právními předpisy. Zprostředkovatel přistupuje k řízení pobídek stejným způsobem jako u jiných střetů zájmů, to znamená, že zajišťuje jejich identifikaci, činí opatření proti jejich vzniku, případně provádí jejich efektivní řízení.
6. Aktuální Pravidla řízení střetu zájmů jsou uveřejněna na Internetových stránkách IZ.

11. Reklamacce a stížnosti

1. V případě, že Zákazník není spokojen s výkonem činností Zprostředkovatele, je oprávněn podat Zprostředkovateli reklamaci či stížnost v souladu s Reklamačním řádem, který je uveřejněn na Internetových stránkách IZ.
2. Reklamaci nebo stížnost je Zákazník povinen uplatnit dříve, než podnikne jakékoliv další operace s Investičními nástroji nebo peněžními prostředky, které jsou předmětem reklamacce či stížnosti.
3. Zákazník má možnost obrátit se se svou stížností nebo reklamací týkající se činnosti Zprostředkovatele na ČNB.



12. Omezení povinností nahradit újmu

- Zprostředkovatel není povinen nahradit újmu, která může vzniknout Zákazníkovi nebo třetí osobě z následujících důvodů:
 - nesplnění povinnosti Zprostředkovatele z důvodu vyšší moci nebo jiné události mimo kontrolu Zprostředkovatele (ozbrojené konflikty, přírodní katastrofy, stávky, aj.);
 - jednání zástupce Zákazníka, které je v rozporu s pokynem Zákazníka, Smlouvou, VOP IZ nebo právními předpisy;
 - prodlení nebo chyby v přenosu dat nebo komunikace, nedostupnost telefonních linek Zprostředkovatele, výpadek spojení se spolupracujícími OCP;
 - neoprávněných zásahů třetích osob do softwarových nebo hardwarových systémů, jakož i do přenosu dat či jiné komunikace mezi Zákazníkem a Zprostředkovatelem;
 - pozastavení nebo ukončení obchodování s danou emisí Investičních nástrojů;
 - selhání OCP, finanční instituce vedoucí Majetek Zákazníka;
 - nepřijetí, nepředání pokynu Zákazníka z důvodu nesprávnosti, neúplnosti nebo nepravdivosti údajů poskytnutých Zákazníkem Zprostředkovateli, nebo pokynu, který je v rozporu se Smlouvou, VOP IZ či právními předpisy;
 - změny tržní hodnoty Investičních nástrojů, pohybu měnových kurzů nebo neplnění závazků emitenta Investičních nástrojů.
 - ztráty, odcizení, zneužití hesla pro telefonickou komunikaci nebo jiných dat týkajících se Zákazníka, jakož i nevhodné oznámení této skutečnosti Zprostředkovateli;
 - z jiných důvodů stanovených Smlouvou a VOP IZ.
- Zprostředkovatel není odpovědný za to, že informace nebo data uvedená na Internetových stránkách IZ, která byla získána z důvěryhodných veřejných zdrojů, jsou aktuální, úplná, zákonná a správná.
- Pro vyloučení jakýchkoli pochybností se uvádí a Zákazník bere na vědomí, že Zprostředkovatel není v žádném případě povinen nahradit ztráty či újmy, které Zákazníkovi vzniknou z důvodu přerušení či ukončení poskytování služeb Společností.

13. Ochrana osobních údajů Zákazníků

- Zprostředkovatel bude shromažďovat osobní údaje o Zákazníkovi a osobách, které jednají jménem Zákazníka.
- Zprostředkovatel bude shromažďovat jen ty osobní údaje, které mu Zákazník sám nebo prostřednictvím svého zástupce dobrovolně poskytne při podpisu Smlouvy nebo později během účinnosti Smlouvy, nebo které získal z veřejných seznamů nebo které oprávněně získal jiným způsobem.
- Účelem shromažďování osobních údajů Zákazníka je zejména plnění povinností stanovených Zprostředkovateli Smlouvou a právními předpisy a dále snaha o poskytování kvalitních a komplexních služeb Zákazníkům.
- Zprostředkovatel bude zpracovávat osobní údaje Zákazníka zejména způsoby uvedenými v ust. § 4 písm. e) Zákona o ochraně osobních údajů.
- Získané osobní údaje budou Zprostředkovatelem zpřístupněny pouze pověřeným pracovníkům a Vázaným zástupcům Zprostředkovatele, dále orgánům státního dohledu, osobám, které mají zákonné právo tyto informace po Zprostředkovateli požadovat, a osobám, kterým je Zprostředkovatel povinen při vykonávání činnosti podle Smlouvy prokázat, že tak činí na účet Zákazníka.
- Zákazník a každá jiná osoba, o níž Zprostředkovatel shromažďuje osobní údaje, je oprávněna požádat Zprostředkovatele o přístup ke svým osobním údajům, požádat o opravu nebo doplnění těchto osobních údajů a v případě porušení povinností Zprostředkovatele týkajících se shromažďování nebo zpracování těchto osobních údajů žádat Zprostředkovatele, aby se zdržel takového jednání, odstranil takto vzniklý stav či poskytl na svoje náklady omluvu nebo jiné zadošťování, aby osobní údaje byly zablokovány nebo zlikvidovány, s výjimkou osobních údajů, které je Zprostředkovatel povinen shromažďovat a zpracovávat na základě právních předpisů, aby Zprostředkovatel zaplatil peněžitou náhradu, pokud tím bylo porušeno právo osoby na lidskou důstojnost, osobní čest, dobrou pověst nebo právo na ochranu jména.
- Při zpracování osobních údajů Zprostředkovatel dbá na to, aby Zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbá na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života Zákazníka.
- Zákazník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že jeho osobní jméno, příjmení, adresa a emailová adresa mohou být použity k zaslání obchodních nabídek a informací Zprostředkovatelem a dalšími členy skupiny Zprostředkovatele.

14. Závěrečná ustanovení

- Zákazník prohlašuje, že před podpisem Smlouvy byl podrobně seznámen s: (I) obsahem Smlouvy; (II) VOP IZ; (III) Ceníkem služeb; (IV) údaji o Zprostředkovateli, o jím poskytovaných investičních službách, Investičních nástrojích, kterých se má investiční služba týkat, možnými riziky, která mohou být spojena s požadovanou investiční službou nebo Investičním nástrojem a s možnými zajištěními proti nim; (V) kategorizací zákazníků; (VI) Pravidly řízení střetu zájmů; (VII) Reklamačním řádem a (VIII) Harmonogramem provozního dne.
- Zákazník není oprávněn převést jakákoli svá práva nebo závazky ze Smlouvy na třetí osobu bez předchozího souhlasu Zprostředkovatele.
- Zprostředkovatel je oprávněn VOP IZ v přiměřeném rozsahu změnit, a to v návaznosti na změny právních předpisů, pravidel a obchodních podmínek třetích osob, které Zprostředkovatel využívá ke splnění závazků vůči Zákazníkovi, zavádění nových služeb, změnu způsobu poskytování služeb nebo jestliže změna VOP IZ není v neprospěch Zákazníka. Zprostředkovatel v takovém případě Zákazníka upozorní na změnu VOP IZ písemně nebo elektronickou poštou na emailovou adresu Zákazníka a/nebo zveřejní nové VOP IZ na Internetových stránkách IZ, je-li to možné, v časovém předstihu alespoň 30 dnů. Zákazník se zavazuje s novým zněním VOP IZ seznámit. Pokud Zákazník do 30 dnů od sdělení informace Zprostředkovatelem o změně VOP IZ neprojeví výslovný písemný nesouhlas s novým zněním VOP IZ nebo přijímá-li nadále služby poskytované Zprostředkovatelem, stává se nové znění VOP IZ pro něj závazné a to ode dne stanoveného ve sdělení o změně VOP IZ. V případě nesouhlasu se změnou VOP IZ má Zákazník právo tuto odmítnout a Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět, a to do 30 dnů od sdělení informace o změně VOP IZ. Výpovědní doba činí jeden měsíc a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce, který následuje po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Zprostředkovateli.
- Tyto VOP IZ jsou platné od **1. 1. 2014** do odvolání a nahrazují veškeré předchozí VOP IZ.

