

Reklamační řád

Každý zákazník, případně potenciální zákazník, společnosti Fondee s.r.o., IČO: 066 91 862, se sídlem Rumunská 22/28, Vinohrady, 120 00 Praha 2, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 287209 (dále jen „**Společnost**“), jeho zplnomocněný zástupce nebo kdokoliv další, vystupující jménem nebo jako zástupce zákazníka, má právo podat reklamaci nebo stížnost v souvislosti s činností Společnosti jakožto investičního zprostředkovatele.

Podání reklamace či stížnosti ze strany zákazníků či potenciálních zákazníků Společnosti a jejich vyřizování se řídí tímto reklamačním řádem.

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Společnost provozuje činnost investičního zprostředkovatele v souladu s ust. § 29 a násl. zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZPKT**“).
- 1.2 Společnost je povinna poskytovat investiční služby s odbornou péčí, tzn. jednat kvalifikovaně, čestně a spravedlivě a v nejlepším zájmu zákazníků. Společnost je dále povinna vykonávat svou činnost řádně a obezřetně.

2. Předmět reklamačního řádu

- 2.1 Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro podávání a vyřizování stížností a reklamací zákazníků a potenciálních zákazníků Společnosti.
- 2.2 Pro účely reklamačního řádu se zákazníkem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s finanční institucí smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba, nebo osoba, které jsou nabízeny finanční služby.

3. Pojem reklamace a stížnosti

- 3.1 **Reklamací** se rozumí podání zákazníka adresované Společnosti, ve kterém uvádí, že mu ze strany Společnosti byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo se smlouvou uzavřenou mezi zákazníkem a Společností 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 jednání zaměstnanců Společnosti nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Společnost vykonává svoji činnost.

4. Oprávněná osoba

- 4.1 Reklamaci je oprávněn podat pouze zákazník.
- 4.2 Stížnost je oprávněn podat vedle 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. 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 nebo potenciálního zákazníka.

5. Forma a náležitosti reklamace/stížnosti

- 5.1 Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu.
- 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;
 - c) předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;

- d) čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá;
 - e) datum a podpis zákazníka nebo potenciálního zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.
- 5.3 Reklamacce nebo stížnost musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, jíž se reklamacce nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti zákazník nebo potenciální zákazník dozvěděl. Reklamacce lze podat nejpozději do dvou let ode dne, kdy tato skutečnost nastala.
- 5.4 Reklamacce 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 tohoto reklamačního řádu.
- 5.5 Podání reklamacce nebo stížnosti je bezplatné.

6. Přijetí reklamacce/stížnosti

- 6.1 Společnost má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamacce nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamacce nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamacce nebo stížnost splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 5 tohoto reklamačního řádu.
- 6.2 V případě, že Společnost zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5 tohoto reklamačního řádu, případně pokud nebude považovat reklamacce nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamacce nebo stížnost podala, k doplnění nebo nápravě. Výzva bude rovněž obsahovat upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Společnosti ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje Společnost podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Společnost oprávněna reklamacce nebo stížnost odmítnout.
- 6.3 V případě, že osoba, která reklamacce nebo stížnost podala, písemně 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 tohoto reklamačního řádu nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamacce nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamacce nebo stížnosti bude osoba, která reklamacce nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.
- 6.4 V případě, že Společnost nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo článkem 5 tohoto reklamačního řádu, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 6.2 tohoto reklamačního řádu a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamacce.
- 6.5 V případě, že se podaná reklamacce nebo stížnost bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje zákazníkovi finanční službu (dále jen „**Finanční instituce**“), zajistí Společnost její neprodlené předání Finanční instituci a informuje Zákazníka o tom, že příslušnou k vyřízení této reklamacce nebo stížnosti je Finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamacce a stížností u Finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné Finanční instituce.

7. Vyřízení reklamacce/stížnosti

- 7.1 Společnost rozhodne o stížnosti nebo reklamacce 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 v reklamacce/stížnosti uvádí, **je povinna reklamacce/stížnosti vyhovět v rozsahu požadovaném zákazníkem nebo potenciálním zákazníkem a přiznat vše, čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá, bude-li to v souladu s příslušnými právními předpisy aplikovatelnými na Společnost**, 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 v reklamacce/stížnosti uvádí, **je povinna reklamacce/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 Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které zákazník nebo potenciální zákazník v reklamacce/stížnosti uvádí, **je povinna reklamacce/stížnost zamítnout jako neopodstatněnou**.

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

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1 Zákazník může podat opravný prostředek proti rozhodnutí o stížnosti a požádat Společnost o opětovné přešetření stavu věci, pokud na základě původní stížnosti nebyly odstraněny všechny nedostatky a přijata dostatečná opatření zabráňující opětovnému vzniku nedostatků.
- 8.2 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.
- 8.3 Tento reklamační řád je platný od 15. dubna 2021.

Fondee s.r.o.