

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

# ATLANTIK finanční trhy, a.s.

#### Reklamační řád

V souladu s obecně závaznými právními předpisy vydává ATLANTIK finanční trhy, a.s., (dále jen „Společnost“) tento reklamační řád.

Reklamační řád upravuje způsob komunikace mezi klientem, případně třetí osobou (dále společně jako „Klient“) a Společností v případech, kdy se Klient domnívá, že Společnost nedodržela podmínky sjednané ve smlouvě, v příslušných obchodních podmínkách, případně povinnosti vyplývající z obecně závazných právních předpisů, či jiným způsobem poškodila zájmy Klienta.

Každý Klient Společnosti má nárok reklamovat skutečnosti, které jsou předmětem obchodního vztahu mezi ním a Společností. Klient může vznést stížnost na chování, chybné jednání, na neodborný nebo chybný postup Společnosti nebo jejich pracovníků v případě, že se domnívá, že byl v důsledku některých z výše uvedených jevů poškozen, a žádá od Společnosti nápravu, zejména změnu, omluvu, jinou formu zadostiučinění.

#### Způsob podávání Reklamacie

Reklamacie/stížnost (dále společně jako „Reklamacie“) může Klient podat některým z následujících způsobů:

- prostřednictvím online formuláře dostupného na [www.atlantik.cz](http://www.atlantik.cz)
- písemně na adresu ATLANTIK finanční trhy, a.s., Sokolovská 700/113A, 186 00 Praha 8
- elektronicky na emailovou adresu [complaints@jtfq.com](mailto:complaints@jtfq.com)
- telefonicky na bezplatném telefonním čísle +420 800 484 484 v provozní hodině Společnosti
- osobně na kterémkoliv provozovně Společnosti v její provozní hodině

Klient je povinen podat Reklamacie bez zbytečného odkladu poté, co se dozvěděl o důvodu pro podání Reklamacie, aby minimalizoval potenciální škodu, která by mu v důsledku opožděného podání Reklamacie mohla vzniknout.

#### Náležitosti Reklamacie

Reklamacie musí obsahovat alespoň následující údaje:

- Identifikační údaje, které umožní Společnosti jednoznačně přiřadit Reklamacie ke konkrétnímu Klientovi;
- Kontaktní údaje za účelem zjištění doplňujících informací ze strany Společnosti;
- Popis okolností, které Klient reklamuje, a specifikace pochybení Společnosti;
- Kopie dokladů, které prokazují tvrzení Klienta, pokud takové existují;
- Popis požadavků, které Klient vůči Společnosti v rámci Reklamacie uplatňuje.

Společnost může odmítnout Reklamacie, pokud Klient nepostupuje v souladu s tímto reklamačním řádem, a to ani po výzvě Společnosti k doplnění Reklamacie, nebo pokud bylo v dané věci pravomocně rozhodnuto soudem, rozhodčím soudem, případně finančním arbitrem, nebo v případě, že bylo zahájeno řízení před těmito orgány ve věci, kterou Klient reklamuje. Společnost může též odmítnout Reklamacie v případě, že je Klientem uplatněný nárok promlčený, uplatňuje ho neoprávněná osoba, nebo uplynuly skartační lhůty pro archivaci dokumentů a údajů podstatných pro rozhodnutí o Reklamacie.

#### Potvrzení o přijetí Reklamacie

Společnost potvrdí Klientovi přijetí Reklamacie bez zbytečného odkladu zpravidla emailem na jeho emailovou adresu evidovanou Společností, v případě, že Klient uvedl v Reklamacie odlišnou emailovou adresu, potom Společnost odešle potvrzení o přijetí Reklamacie na emailovou adresu uvedenou v Reklamacie. V případě, že Společnost email u Klienta neeviduje a tento není uveden ani v Reklamacie, nebo pokud o to Klient v Reklamacie výslovně požádá, informuje ho Společnost písemně na adresu jeho korespondenční adresy evidované Společností.

V případě, že informace uvedené Společností v potvrzení o přijetí Reklamacie, neodpovídají skutkovému stavu, je Klient povinen o tomto Společ-

nost informovat na kontaktech uvedených v potvrzení o přijetí Reklamacie s uvedením čísla Reklamacie.

Reklamacie/stížnost podaná osobně může být vyřešena na místě nebo může být sepsán záznam o jejím podání.

#### Způsob vyřízení Reklamacie

Reklamacie řeší pověřený pracovník Společnosti. O způsobu vyřízení Reklamacie informuje Společnost Klienta stejným způsobem jako o přijetí Reklamacie. V případě e-mailové komunikace zasíláme vyřízení Reklamacie pouze na e-mailovou adresu evidovanou Společností. Na žádost Klienta informuje Společnost Klienta v listinné podobě. Společnost informuje Klienta o výsledku šetření Reklamacie, o její oprávněnosti a případně o způsobu nápravy stavu vzniklého v důsledku pochybení Společnosti.

Společnost zamítne Reklamacie, pokud je neodůvodněná, nebo pokud Klient na žádost Společnosti nedoloží dokumenty, které Společnost potřebuje k vyhodnocení její oprávněnosti.

#### Lhůty pro vyřízení Reklamacie

Společnost vyřizuje Reklamacie do 15 pracovních dnů od jejího doručení Společnosti, přičemž do této lhůty se nezapočítávají lhůty stanovené Společností Klientovi k doplnění informací a podkladů nutných pro posouzení oprávněnosti Reklamacie.

V případě, že Společnost z důvodů, které nejsou na straně Společnosti (např. nutná součinnost třetích osob) není schopna vyřídit Reklamacie ve lhůtě 15 dní, informuje o tomto Klienta a sdělí důvody pro prodloužení lhůty pro vyřízení Reklamacie. V tomto případě lhůta pro vyřízení Reklamacie nepřekročí 35 pracovních dnů.

#### Nesouhlas s vyřízením Reklamacie

V případě, že Klient nesouhlasí se způsobem vyřízení Reklamacie ze strany Společnosti, může podat opakovanou Reklamacie, ve které uvede, že se jedná o opakovanou Reklamacie a uvede důvody svého nesouhlasu s vyřízením původní Reklamacie.

Klient, který je spotřebitelem ve smyslu zákona, může své nároky uplatnit u Finančního arbitra se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1. Více informací lze nalézt na [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).

V případě, že je Klient spotřebitelem, ale není dána rozhodovací pravomoc Finančního arbitra, může se Klient obrátit též na Českou obchodní inspekci, [www.coi.cz](http://www.coi.cz), nebo subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu, [www.mpo.cz](http://www.mpo.cz).

V případě podezření Klienta na porušení zákonných povinností Společnosti, je oprávněn o této situaci informovat také Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz), která je orgánem dohledu nad Společností.

Pokud Klient se Společností uzavřel smlouvu prostřednictvím komunikace na dálku, potom je možné použít k řešení sporů internetový portál Evropské komise [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/).

Klient se může také obrátit na věcně a místně příslušný soud.

#### Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je přístupný ve všech provozovnách Společnosti a na [www.atlantik.cz](http://www.atlantik.cz).

Tento reklamační řád je platný a účinný od 14. 09. 2020.