

Reklamační řád

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tento reklamační řád stanoví náležitosti a podmínky řešení reklamací a stížností podaných u obchodníka s cennými papíry Czech Asset Investments, a.s., IČO: 25133454, se sídlem Evropská 2758/11, Dejvice, 160 00 Praha 6, zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 4754 (dále jen „**Obchodník**“).

2. Reklamace a stížnosti

- 2.1. Reklamací uplatňuje zákazník nárok z odpovědnosti za vady Obchodníkem poskytnutých služeb. Reklamace se týkají konkrétních pokynů nebo jiných poskytnutých služeb či produktů, vůči nimž má zákazník výhrady či námitky (dále jen „**reklamace**“).
- 2.2. Stížností je sdělení, které není reklamací a z jehož textu vyplývá, že si podatel stěžuje na určitou skutečnost, k níž došlo v průběhu jeho vztahu s Obchodníkem, např. časovou stránku poskytovaných služeb, nevhodné chování a jednání pracovníků, poskytování nepřesných nebo neúplných informací, poskytování nekvalitních služeb (dále jen „**stížnost**“, reklamace a stížnosti dále společně jen jako „**Podání**“).

3. Pravidla podání a přijímání reklamací a stížností

- 3.1. Podání je možné podat:
- a) poštou či osobně na adrese Czech Asset Investments, a.s., Evropská 2758/11, 160 00 Praha 6,
 - b) e-mailem na adresu reklamace@caias.cz, reklamace@investona.cz
 - c) datovou schránkou.
- 3.2. Podání musí obsahovat alespoň následující údaje:
- a) informaci o tom, zda se jedná o reklamaci nebo stížnost;
 - b) identifikační údaje osoby, která reklamaci nebo stížnost podává:
 - u fyzických osob: jméno, příjmení, bydliště a datum narození;
 - u právnických osob: obchodní firmu (název), IČO, sídlo, kontaktní adresu, jméno a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby;
 - c) předmět reklamace nebo stížnosti – vyličení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
 - d) čeho se osoba podávající reklamaci nebo stížnost domáhá;
 - e) datum a (v případě dopisu) podpis;
 - f) v případě, že Podání podává za zákazníka třetí osoba, musí být součástí Podání i plná moc, ze které vyplývá oprávnění třetí osoby Podání podat.
- 3.3. Podání musí být učiněno v českém nebo slovenském jazyce.
- 3.4. Podání se považuje za podané v den, kdy je doručeno Obchodníkovi.
- 3.5. Je-li podatel reklamace spotřebitelem, Obchodník mu vydá písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje.

4. Postup a lhůty pro vyřizování reklamací a stížností

- 4.1. Reklamace a stížnosti musí být vyřízeny včetně odstranění vady nejpozději do 30 dnů ode dne jejich doručení, pokud nebude se zákazníkem dohodnuta lhůta delší. V případě reklamace rozhodne pracovník Obchodníka, který odpovídá za vyřízení reklamace či stížnosti (dále jen „**pověřený pracovník**“), o reklamaci do 3 pracovních dnů ode dne, kdy byla doručena; do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby či produktu potřebná k odbornému posouzení vady. V případě, že Podání nemá náležitosti uvedené výše, nezapočítává se do výše uvedených lhůt doba, po kterou zákazník na výzvu Obchodníka Podání doplňoval.
- 4.2. Zákazník je povinen Obchodníka včas, úplně a pravidelně informovat o skutečnostech významných pro posouzení Podání. Za tímto účelem může Obchodník zákazníka vyzvat k doplnění Podání či k poskytnutí součinnosti.
- 4.3. O vyřízení reklamace nebo stížnosti musí Obchodník podat stěžovateli zprávu, a to i v případě, že dojde ke zjištění, že reklamace nebo stížnost není oprávněná.
- 4.4. Za vyřízenou je možno reklamaci nebo stížnost považovat i tehdy, jestliže byl pořízen zápis o jednání za účasti pověřeného pracovníka a stěžovatele, v němž stěžovatel svým podpisem projevil souhlas s přijatými závěry a s tím, že již nežádá podání zprávy o vyřízení reklamace nebo stížnosti.

5. Poučení o dalších právech zákazníka

- 5.1. Zákazník, který je spotřebitelem, je oprávněn se rovněž obrátit na Finančního arbitra ČR jako orgán pro řešení sporů působícího na adrese Legerova 69, 110 00 Praha 1, e-mail: arbitr@finarbitr.cz, tel. +420257042070 (www.finarbitr.cz) v případech, kdy je dána působnost finančního arbitra podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v platném znění. V případě přeshraničního sporu pomáhá spotřebitelům v přístupu k příslušnému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, které je kontaktním místem dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013.
- 5.2. Zákazník, který je spotřebitelem, je oprávněn se obrátit se svým Podáním na Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 864/28, 115 03 Praha 1 (www.cnb.cz) v záležitostech, které se týkají dodržování zákazu používání nekalých praktik, zákazu diskriminace spotřebitele, povinností a pravidel pro informování o ceně služeb a způsobu jejich stanovení, povinností stanovených zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“), pro uzavírání smluv o finančních službách na dálku a dodržování pravidel stanovených v občanském zákoníku pro spotřebitelské smlouvy.
- 5.3. Způsob vyřízení Podání zákazníka též nijak neomezuje v možnosti podat návrh na zahájení civilního soudního řízení.

6. Závěrečná ustanovení

- 6.1. Obchodník si vyhrazuje právo tento reklamační řád změnit.