

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento Reklamační řád je platný a účinný dnem 1.3.2018.

### 1. KDO A JAKÝM ZPŮSOBEM MŮŽE STÍŽNOST ČI REKLAMACI PODAT?

Každý klient či potenciální klient, který není profesionálním zákazníkem ve smyslu zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu (dále jen „**Klient**“), je oprávněn podat reklamaci/stížnost na službu, která mu byla poskytnuta společností CODYA investiční společnost a.s., se sídlem Poňava 135/50, 664 31 Lelekovice (dále jen „**Společnost**“), jestliže byla provedena způsobem, který je v rozporu se smlouvou nebo s obecně závaznými právními předpisy (dále jen „**reklamace**“) nebo jakékoliv oznámení směřující na jednání zaměstnanců nebo jiných osob oprávněných jednat za Společnost či na jiné chování, které může mít dopad na Klienta, dále vyjádření pochybnosti nebo nespokojenosti ze strany Klienta nebo jakékoliv třetí osoby (dále jen „**stížnost**“). Reklamaci či stížnost je oprávněn podat Klient Společnosti, případně jeho zplnomocněný zástupce po předložení písemné plné moci udělené mu Klientem, přičemž Společnost je oprávněna vyžádat si, aby byl podpis Klienta na plné moci úředně ověřen, a to osobně na Kontaktním místě Společnosti, písemně, telefonicky nebo e-mailem.

CODYA investiční společnost, a.s.

k rukám osoby odpovědné za řešení stížností a reklamací

Mojmírovo náměstí 10, 612 00 Brno

Tel.: +420 tel.: 513 034 190, 739 299 343

E-mail: reklamace@codyainvest.cz

Při ústním podání reklamace či stížnosti je zaměstnanci Společnosti vyhotoven záznam o reklamaci či stížnosti. Klient je oprávněn se s obsahem záznamu seznámit. Při telefonickém podání reklamace či stížnosti budou Společností hovory nahrávány.

### 2. CO MUSÍ STÍŽNOST ČI REKLAMACE OBSAHOVAT?

Z reklamace či stížnosti musí být zřejmé:

- **kdo ji činí**, proto obsahuje plnou identifikaci Klienta, jeho kontaktní adresu, popř. telefonické nebo e-mailové spojení pro upřesňující dotazy k reklamaci či stížnosti,
- **na co si stěžuje příp. jakou službu reklamuje**, proto obsahuje přesný popis obsahu reklamovaného případu či stížnosti
- **čím svá tvrzení dokládá**, proto připojí veškeré dostupné dokumenty,
- **čeho se domáhá**, proto uvede způsob vyřízení reklamace či stížnosti, který by upřednostňoval a
- **kdy stížnost či reklamaci podává**, proto uvede datum podání reklamace či stížnosti.

Společnost je oprávněna vyzvat Klienta k dodání další dokumentace vztahující se k reklamaci nebo stížnosti. Klient je povinen poskytnout při řešení reklamace či stížnosti přiměřenou součinnost. Neúplnou reklamaci může Klient doplnit ve lhůtě stanovené ve výzvě, jinak bez zbytečného odkladu od jejího doručení. Pokud Klient stížnost či reklamaci na výzvu Společnosti nedoplní, může Společnost i přesto, že doklady předložené Klientem budou neúplné nebo pokud nebudou předloženy vůbec (např. v případě jejich ztráty), takto podanou reklamaci či stížnost projednat. V takovém případě se za správné a úplné považují

doklady archivované Společností. Anonymní reklamace či stížnosti Společnost nevyřizuje, pouze eviduje.

### 3. KDY BUDE STÍŽNOST ČI REKLAMACE VYŘÍZENA

Reklamace či stížnost (i opakovaná) bude ze strany Společnosti vyřízena tak, aby rozhodnutí o tom, zda je oprávněnou či neoprávněnou, bylo učiněno co nejdříve, nejpozději však do třiceti kalendářních dnů ode dne podání reklamace či stížnosti. V případech, kdy, bylo zahájeno soudní řízení nebo řízení před finančním arbitrem týkající se této stížnosti či reklamace, se lhůta pro její vyřízení přerušuje do vydání pravomocného rozhodnutí nebo zastavení takového řízení, tím není dotčeno právo Společnosti o reklamaci či stížnosti i tak rozhodnout. Dnem podání se rozumí den doručení reklamace nebo stížnosti do Společnosti s tím, že u elektronických podání je dnem podání den odeslání elektronického podání s výjimkou stížností či reklamací odeslaných Klientem v průběhu víkendu nebo svátku, v takovém případě se za den podání považuje následující pracovní den. Do této lhůty se nezapočítává doba pro doplnění reklamace či stížnosti. Lhůta pro opravu nebo doplnění se do této lhůty nezapočítává. Není-li možné reklamaci či stížnost v této lhůtě vyřídit, Společnost Klienta informuje, že prošetřování dále probíhá včetně předpokládaného termínu vyřízení. Lhůta třiceti kalendářních dnů může být v odůvodněných případech Společností prodloužena s tím, že o překročení této lhůty musí být Klient včas informován včetně předpokládaného termínu vyřízení.

### 4. JAKÝM ZPŮSOBEM SPOLEČNOST INFORMUJE O VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI ČI REKLAMACE

O vyřízení reklamace či stížnosti je Klient informován zpravidla stejným komunikačním způsobem, kterým byla reklamace nebo stížnost podána Společnosti, s výjimkou telefonicky a osobně podaných reklamací a stížností. V takovém případě bude Klient o způsobu vyřízení jeho reklamace či stížnosti informován písemně. Účelně vynaložené náklady spojené s vyřizováním reklamací či stížností uplatněných Klienty nese Společnost.

Pokud je předmět reklamace či stížnosti, její odůvodnění a dokumentace dodaná Klientem shodná s dříve podanou reklamací či stížností, o němž již Společnost dříve rozhodla a Klient, může se Společnost omezit pouze na to, že Klienta odkáže na své předchozí vyjádření v dané věci. V případě nesouhlasu Klienta se způsobem vyřízení reklamace či stížnosti bude jeho podání projednáno představenstvem Společnosti. Takové rozhodnutí je konečné.

### 5. KAM SE MŮŽE KLIENT DÁLE OBRÁTIT

Klient, který je spotřebitelem, má za podmínek zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, právo obrátit se také na subjekt mimosoudního řešení sporů, kterým je finanční arbitř:

Kancelář finančního arbitra  
Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1  
telefon: +420 257 047 070  
e-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)  
[www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)

Pokud se Klient domnívá, že došlo k porušení povinností Společnosti, jež jsou stanoveny právními předpisy upravujícími její činnost, je oprávněn kdykoliv podat stížnost nebo podnět u České národní banky.

Česká národní banka  
Na Příkopě 28 115 03 Praha 1  
Telefon: +420 224 411 111  
e-mail: [podatelna@cnb.cz](mailto:podatelna@cnb.cz)  
[www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)

Klient má dále možnost obrátit se se svou stížností na soud.

6. **KDY UPLYNE PROMLČECÍ LHŮTA A ZANIKNE PRÁVO NA REKLAMACI**

Vady plnění, které jsou předmětem reklamace či stížnosti, je Klient povinen uplatnit neprodleně poté, co se o nich dozvěděl, nejpozději však v promlčecí lhůtě. Právo na náhradu škody může Klient uplatnit ve lhůtě tří let počínaje dnem, kdy se dozvěděl nebo mohl dozvědět o škodě a tom, kdo za ni odpovídá, a končí nejpozději deset let ode dne, kdy došlo k porušení povinnosti.