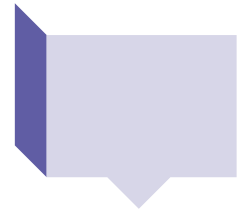


Reklamační řád



Základní ustanovení

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 RUBIKONFIN a.s. (dále jen „Společnost“) poskytuje investiční služby jako obchodník s cennými papíry ve smyslu 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 za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.

2. Předmět reklamačního řádu

- 2.1 Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků a potenciálních zákazníků Společnosti.
- 2.2 Pro účely reklamačního řádu se zákazníkem rozumí osoba, které Společnost poskytuje investiční služby, nebo jiné finanční služby, např. zprostředkování nákupu investičního zlata.
- 2.3 Pro účely reklamačního řádu se potenciálním zákazníkem rozumí osoba, které jsou nabízeny investiční služby specifikované v článku 2.2.
- 2.4 Pro účely reklamačního řádu se zákazník a potenciální zákazník budou dále v textu, pokud je to vhodné, společně označovat jako „Zákazník“.

3. Pojem reklamací a stížností

- 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 a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, případně nápravu vzniklého stavu.
- 3.2 **Stížností** se rozumí podání Zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců Společnosti nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Společnost vykonává svoji činnost (např. vázání zástupci).

Podání reklamací/stížností

4. Oprávněná osoba

- 4.1 Reklamací je oprávněn podat pouze zákazník.
- 4.2 Stížností je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník Společnosti.
- 4.3 Reklamací nebo stížností je oprávněn podat také osoba, která jedná na základě plné moci za Zákazníka. Součástí reklamací nebo stížností potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnítele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamací nebo stížností za Zákazníka.

5. Forma a náležitosti reklamací/stížností

- 5.1 Reklamací nebo stížností musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu.
- 5.2 Reklamací nebo stížností musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje:
 - a) označení, že se jedná o reklamací nebo stížností;
 - b) identifikační údaje 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 reklamací nebo stížností – vyličení skutečnosti, na jejichž základě je reklamací nebo stížností podávána;
 - d) čeho se Zákazník domáhá;
 - e) datum a podpis Zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.
- 5.3 Reklamací nebo stížností musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, již se reklamací nebo stížností týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti Zákazník dozvěděl.
- 5.4 Reklamací nebo stížností 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.

Přijetí a vyřízení reklamací/stížností

6. Přijetí reklamací/stížností

- 6.1 Společnost má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamací nebo stížností přezkoumat, zda je reklamací nebo stížností podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamací nebo stížností splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 5.
- 6.2 V případě, že Společnost zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamací nebo stížností za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamací nebo stížností podala, k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude 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 reklamací nebo stížností odmítnout.
- 6.3 V případě, že osoba, která reklamací nebo stížností 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 nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamací nebo stížností odmítnout. O odmítnutí reklamací nebo stížností bude osoba, která reklamací nebo stížností podala, písemně vyrozuměna.
- 6.4 V případě, že Společnost nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 6.3 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížností nebo reklamací.
- 6.5 V případě, že se podaná reklamací nebo stížností bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje Zákazníkovi investiční služby prostřednictvím Společnosti (dále jen „Finanční instituce“), Společnost zajistí její neprodlené předání Finanční instituci a informuje Zákazníka o tom, že příslušnou k vyřízení této reklamací nebo stížností je Finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u Finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné Finanční instituce.

7. Vyřízení reklamací/stížností

- 7.1 Společnost rozhodne o stížností nebo reklamací jedním z následujících způsobů:
 - a) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který Zákazník v reklamací/stížností uvádí, je povinna reklamací/stížností vyhovět v rozsahu požadovaném Zákazníkem a přiznat vše, čeho se Zákazník domáhá, nebo
 - b) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který Zákazník v reklamací/stížností uvádí, je povinna reklamací/stížností z části uznat a z části zamítnout; 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 v reklamací/stížností uvádí, je povinen reklamací/stížností zamítnout jako neopodstatněnou.
- 7.2 Společnost je povinna vyřídit reklamací nebo stížností Zákazníka nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat Zákazníkovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala Zákazníka k doplnění stížností či reklamací.

Závěrečná ustanovení

V případě, že Zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamací nebo stížností, 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 je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti investičních služeb finanční arbitér - www.finarbitr.cz, u dalších finančních produktů Česká obchodní inspekce - www.coi.cz.