

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:

- a) prostřednictvím online formuláře dostupného na www.atlantik.cz
- b) písemně na adresu ATLANTIK finanční trhy, a.s., Pobežní 14/297, 186 00 Praha 8
- c) elektronicky na emailovou adresu complaints@itfg.com
- d) telefonicky na bezplatném telefonním čísle +420 800 484 484 v provozní hodiny Společnosti
- e) osobně na kterékoliv provozovně Společnosti v její provozní hodiny

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:

- a) Identifikační údaje, které umožní Společnosti jednoznačně přiřadit Reklamacie ke konkrétnímu Klientovi;
- b) Kontaktní údaje za účelem zjištění doplňujících informací ze strany Společnosti;
- c) Popis okolností, které Klient reklamuje, a specifikace pochybení Společnosti;
- d) Kopie dokladů, které prokazují tvrzení Klienta, pokud takové existují;
- e) 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 neevduje 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 Společnost 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. 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.

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, nebo subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu, 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, 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/.

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.

Tento reklamační řád je platný a účinný od 09. 04. 2018.