

## A. REKLAMAČNÍ ŘÁD

---

1. V souladu s obecně závaznými právními předpisy vydává společnost ATLANTIK finanční trhy, a.s., IČO: 26218062, se sídlem Sokolovská 700/113a, 186 00 Praha 8 (dále jen „Společnost“) tento reklamační řád.
2. Reklamační řád upravuje způsob komunikace mezi klientem, případně třetí osobou (dále jen 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.
3. 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.

## B. ZPŮSOB PODÁVÁNÍ REKLAMACE

---

1. Reklamaci/stížnost (dále jen jako „Reklamací“) může Klient podat některým z následujících způsobů:
  - a) písemně na adresu ATLANTIK finanční trhy, a.s., Sokolovská 700/113a, 186 00 Praha 8
  - b) elektronicky na emailovou adresu [depozitar@atlantik.cz](mailto:depozitar@atlantik.cz)
  - c) osobně v sídle Společnosti na adrese ATLANTIK finanční trhy, a.s., Sokolovská 700/113a, 186 00 Praha 8
2. Klient je povinen podat Reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co se dozvěděl o důvodu pro podání Reklamací, aby minimalizoval potenciální škodu, která by mu v důsledku opožděného podání Reklamací mohla vzniknout.

## C. NÁLEŽITOSTI REKLAMACE

---

1. Reklamací musí obsahovat alespoň následující údaje:
  - a) Identifikační údaje, které umožní Společnosti jednoznačně přiřadit Reklamaci 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 Reklamací uplatňuje.
2. Společnost může odmítnout Reklamaci, pokud Klient nepostupuje v souladu s tímto reklamačním řádem, a to ani po výzvě Společnosti k doplnění Reklamací, 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 Reklamaci v případě, že je Klientem uplatněn nárok promlčený, uplatňuje ho neoprávněná osoba, nebo uplynuly skartační lhůty pro archivaci dokumentů a údajů podstatných pro rozhodnutí o Reklamaci.

## D. POTVRZENÍ O PŘIJETÍ REKLAMACE

---

1. Společnost potvrdí Klientovi přijetí Reklamací bez zbytečného odkladu zpravidla emailem na jeho emailovou adresu evidovanou Společností. V případě, že Klient uvedl v Reklamaci odlišnou emailovou adresu, potom Společnost odešle potvrzení o přijetí Reklamací na emailovou adresu uvedenou v Reklamaci. V případě, že Společnost email u Klienta neeviduje a tento není uveden ani v Reklamaci, nebo pokud o to Klient v Reklamaci výslovně požádá, informuje ho Společnost písemně na adresu jeho korespondenční adresy evidované Společností.
2. V případě, že informace uvedené Společností v potvrzení o přijetí Reklamací, neodpovídají skutkovému stavu, je Klient povinen o tomto Společnost informovat na kontaktech uvedených v potvrzení o přijetí Reklamací s uvedením čísla Reklamací.
3. Reklamací podaná osobně může být vyřešena na místě nebo může být sepsán záznam o jejím podání.

## E. ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

---

1. Reklamaci řeší pověřený pracovník Společnosti. O způsobu vyřízení Reklamací informuje Společnost Klienta stejným způsobem jako o přijetí Reklamací. V případě e-mailové komunikace zasíláme vyřízení Reklamací pouze na e-mailovou adresu evidovanou Společností. Na žádost Klienta informuje Společnost Klienta v listinné podobě. Společnost informuje Klienta o výsledku šetření Reklamací, o její oprávněnosti a případně o způsobu nápravy stavu vzniklého v důsledku pochybení Společnosti.
2. Společnost zamítne Reklamaci, pokud je neodůvodněná, nebo pokud Klient na žádost Společnosti nedoloží dokumenty, které Společnost potřebuje k vyhodnocení její oprávněnosti.

## F. LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

---

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

## G. NESOUHLAS S VYŘÍZENÍM REKLAMACE

---

1. V případě, že Klient nesouhlasí se způsobem vyřízení Reklamací ze strany Společnosti, může podat opakovanou Reklamaci, ve které uvede, že se jedná o opakovanou Reklamaci a uvede důvody svého nesouhlasu s vyřízením původní Reklamací.
2. 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).
3. 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).
4. 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.
5. 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/).
6. Klient se může také obrátit na věcně a místně příslušný soud.

## H. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

---

1. Reklamační řád je přístupný ve všech provozovnách Společnosti a na [www.atlantik.cz](http://www.atlantik.cz).
2. Tento reklamační řád je platný a účinný od 1. září 2022.