

V souladu s obecně závaznými právními předpisy vydává ATLANTIK finanční trhy, a.s., IČO: 26218062, se sídlem Sokolovská 700/113a, 186 00 Praha 8, zapsaná v obchodním rejstříku pod spisovou značkou B 7328 vedenou u Městského soudu v Praze (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 Reklamací

Reklamací/stížností (dále společně jako „Reklamací“) může Klient podat některým z následujících způsobů:

- pisemně na adresu ATLANTIK finanční trhy, a.s., Sokolovská 700/113a, 186 00 Praha 8
- elektronicky na e-mailovou adresu compliance@atlantik.cz
- osobně v sídle Společnosti na adrese ATLANTIK finanční trhy, a.s., Sokolovská 700/113a, 186 00 Praha 8

Klient je povinen podat Reklamací 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.

Náležitosti Reklamací

Reklamací musí obsahovat alespoň následující údaje:

- Identifikační údaje, které umožní Společnosti jednoznačně přiřadit Reklamací ke konkrétnímu Klientovi;
- Kontaktní údaje za účelem zjištění doplňujících informací ze strany Společnosti;

- Popis okolností, které Klient reklamuje, a specifikace pochybení Společnosti;
- Kopie dokladů, které prokazují tvrzení Klienta, pokud takové existují;
- Popis požadavků, které Klient vůči Společnosti v rámci Reklamací uplatňuje.

Společnost může odmítnout Reklamací, 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 ve věci, kterou Klient reklamuje, již bylo zahájeno řízení před těmito orgány. Společnost může též odmítnout Reklamací 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 Reklamací.

Potvrzení o přijetí Reklamací

Společnost potvrdí Klientovi přijetí Reklamací bez zbytečného odkladu zpravidla e-mailem na jeho e-mailovou adresu evidovanou Společností. V případě, že Společnost e-mail u Klienta neeviduje nebo pokud o to Klient v Reklamací výslovně požádá, informuje ho Společnost písemně na adresu jeho korespondenční adresy evidované Společností.

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.

Reklamací nebo stížnost podaná osobně může být vyřešena na místě nebo může být sepsán záznam o jejím podání.

Způsob vyřízení Reklamací

Reklamací řeší pověřený pracovník Společnosti. O způsobu vyřízení Reklamací informuje Společnost Klienta stejným způsobem jako o přijetí Reklamací. V případě e-mailové komunikace Společnost zasílá vyřízení Reklamací pouze na e-mailovou adresu evidovanou Společností. Na žádost Klienta poskytne Společnost odpověď v listinné podobě. Společnost informuje Klienta o výsledku šetření Reklamací, o její oprávněnosti a případně o způsobu nápravy stavu vzniklého v důsledku pochybení Společnosti.

Společnost zamítne Reklamaci, pokud je neodůvodněná, nebo pokud Klient na žádost Společnosti nedoloží dokumenty, které Společnost potřebuje k vyhodnocení její oprávněnosti.

Lhůty pro vyřízení Reklamace

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 Reklamace, ledaže právní předpis stanoví jinak.

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 Reklamace. V tomto případě lhůta pro vyřízení Reklamace nepřekročí 35 pracovních dnů.

Nesouhlas s vyřízením Reklamace

V případě, že Klient nesouhlasí se způsobem vyřízení Reklamace ze strany Společnosti, může podat opakovanou Reklamaci, ve které uvede, že se jedná o opakovanou Reklamaci a uvede důvody svého nesouhlasu s vyřízením původní Reklamace.

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 15. května 2025.