

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Podání reklamace nebo stížnosti

Každý klient, případně potenciální klient, který není považován za profesionálního zákazníka podle zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu (dále jen „Klient“), má právo podat reklamaci či stížnost ohledně služeb poskytnutých společností DEKINVEST investiční společnost a.s., IČO 14094568, se sídlem Tiskařská 257/10, Malešice, 108 00 Praha 10 (dále jen „Společnost“), pokud má za to, že daná služba nebyla poskytnuta v souladu se smluvními ujednáními, právními předpisy nebo došlo k nevhodnému jednání ze strany pracovníků Společnosti nebo osob oprávněných jednat jejím jménem.

Reklamací nebo stížností může podat buď samotný Klient, nebo jeho zmocněný zástupce – za předpokladu, že doloží plnou moc. Podání je možné učinit osobně v sídle Společnosti, písemně, telefonicky či prostřednictvím e-mailu.

Kontaktní údaje pro podání:

DEKINVEST investiční společnost a.s.

k rukám osoby odpovědné za řešení reklamací/stížností

Tiskařská 257/10

108 00 Praha 10

E-mail: info@dekinvest.cz

Společnost si vyhrazuje právo požadovat úředně ověřený podpis na předložené plné moci. O přijetí reklamace bude Klient vyrozuměn bez zbytečného odkladu po jejím zpracování.

2. Náležitosti reklamace/stížnosti a spolupráce Klienta

Z každého podání musí být zřejmé, jakého předmětu se týká – tedy jaká služba je reklamována nebo které jednání je považováno za závadné – a co Klient od Společnosti očekává. Doporučuje se připojit veškeré dokumenty, které tato tvrzení podporují.

V případě, že bude reklamace či stížnost neúplná, může být Klient vyzván k jejímu doplnění. Po dobu čekání na doplnění se lhůta pro vyřízení pozastavuje.

I v případě neúplného podání Společnost reklamaci projedná – v takovém případě však vychází především z vlastních interních záznamů.

Klient je povinen aktivně spolupracovat na řešení svého podání.

3. Proces vyřízení reklamace/stížnosti

Společnost se zavazuje reklamaci nebo stížnost posoudit co nejdříve, nejpozději však do 30 kalendářních dnů od jejího doručení. Tato lhůta se nezapočítává po dobu, kdy Klient doplňuje požadované informace nebo dokumenty.

V odůvodněných případech může být lhůta prodloužena. O této skutečnosti bude Klient informován, včetně sdělení předpokládaného termínu vyřízení.

Po ukončení šetření je Klient informován o výsledku. Pokud jde o opakovanou reklamaci na již řešenou záležitost, může Společnost odkázat na předchozí odpověď, jestliže se předmět podání nezměnil.

V případě nesouhlasu s vyřízením může Klient požádat o opětovné posouzení představenstvem Společnosti, jehož rozhodnutí je konečné.

Dále má Klient možnost obrátit se se svým podnětem na následující orgány:

Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1 – www.cnb.cz

Finanční arbitr, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 – www.finarbitr.cz

Česká obchodní inspekce – www.coi.cz – v případě sporů z penzijních produktů nebo smluv uzavřených online

Platforma pro řešení sporů online (ODR) zřízená Evropskou komisí – www.ec.europa.eu/consumers/odr

4. Promlčení a zánik práva reklamace

Klient je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu od chvíle, kdy vadu zjistí, a to nejpozději ve lhůtě stanovené právními předpisy.

Nárok na náhradu případné škody lze uplatnit nejdéle do tří let ode dne, kdy se Klient o škodě a jejím původu dozvěděl nebo mohl dozvědět, nejpozději však do deseti let od porušení povinnosti, která škodu způsobila.

5. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. ledna 2025.

Dnem účinnosti tohoto dokumentu pozbývají platnosti případné předchozí verze reklamačního řádu.