

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Reklamační řád

V souladu s obecně závaznými právními předpisy vydává J&T INVESTIČNÍ SPOLEČNOST, 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 Reklamací

Reklamaci/stížnost (dále společně jako „**Reklamaci**“) může Klient podat některým z následujících způsobů:

- prostřednictvím online formuláře dostupného na www.itis.cz
- písemně na adresu J&T INVESTIČNÍ SPOLEČNOST, a.s., Sokolovská 700/113a, 186 00 Praha 8
- elektronicky na emailovou adresu complaints@jtf.com
- telefonicky na bezplatném telefonním čísle +420 800 149 172 v provozní hodiny Společnosti
- osobně na klientském centru

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.

Náležitosti Reklamací

Reklamacie musí obsahovat alespoň následující údaje:

- Identifikační údaje, které umožní Společnosti jednoznačně přiřadit Reklamaci 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 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 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 emailem na jeho emailovou adresu evidovanou Společností. V případě, že Společnost email 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 skutečnému stavu, je Klient povinen o tomto Společnost informovat na kontaktech uvedených v potvrzení o přijetí Reklamací s uvedením čísla Reklamací.

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

Způsob vyřízení Reklamací

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.

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

Lhůty pro vyřízení Reklamací

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.

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.

Nesouhlas s vyřízením Reklamací

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.

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 věcné a místně příslušný soud.

Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je přístupný ve všech provozovnách Společnosti a na www.itis.cz.

Tento reklamační řád je platný a účinný od 04. 12. 2024.