

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 Reklamacie

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

- prostřednictvím online formuláře dostupného na www.jtis.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 Reklamacie, aby minimalizoval potenciální škodu, která by mu v důsledku opožděného podání Reklamacie mohla vzniknout.

Náležitosti Reklamacie

Reklamace 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 Reklamacie uplatňuje.

Společnost může odmítnout Reklamaci, 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 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 Reklamaci.

Potvrzení o přijetí Reklamacie

Společnost potvrdí Klientovi přijetí Reklamacie 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 Reklamaci 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.

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

Způsob vyřízení Reklamacie

Reklamaci řeší pověřený pracovník Společnosti. O způsobu vyřízení Reklamacie informuje Společnost Klienta stejným způsobem jako o přijetí Reklamacie. V případě e-mailové komunikace zasíláme vyřízení Reklamacie pouze na e-mailovou adresu evidovanou Společností. 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 Reklamaci, pokud je neodůvodněná, nebo pokud Klient na žádost Společnosti nedoloží dokumenty, které Společnost potřebuje k vyhodnocení její oprávněnosti.

Lhůty pro vyřízení Reklamacie

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 Reklamacie.

V případě, že Společnost z důvodů, které nejsou na straně Společnosti (např. nutná součinnost třetích osob) není schopna vyřídit Reklamaci ve lhůtě 15 pracovních dnů, informuje o tomto Klienta a sdělí důvody pro prodloužení lhůty pro vyřízení Reklamacie. V tomto případě lhůta pro vyřízení Reklamacie nepřekročí 30 kalendářních dnů, nedohodne-li se Klient se Společností jinak.

Nesouhlas s vyřízením Reklamacie

V případě, že Klient nesouhlasí se způsobem vyřízení Reklamacie ze strany Společnosti, může podat opakovanou Reklamaci, ve které uvede, že se jedná o opakovanou Reklamaci 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.

Klient se může také obrátit na věcně a místně příslušný soud.

Závěrečná ustanovení

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

Tento reklamační řád je platný a účinný od 22. 04. 2026.