

Vyřizování stížností a reklamací

Reklamační řád upravuje způsob komunikace mezi zákazníky (současnými či potenciálními, zákazníci spolupracujících investičních zprostředkovatelů), případně třetí osobou (spojenou se Společností, s Platformou fondů nebo Investičními nástroji) a Společností.

Vyřizování podnětů, včetně podnětů koncových zákazníků investičních zprostředkovatelů ovšem nenahrazuje povinnost vyřizování stížností spolupracujících investičních zprostředkovatelů a je prováděno mj. i za účelem monitorování sítě spolupracujících investičních zprostředkovatelů.

Reklamacie, stížnosti i podněty jsou řešeny níže uvedeným způsobem, jedná se o případy, kdy se zákazník domnívá, že Společnost, případně třetí subjekt, nedodržela podmínky sjednané ve smlouvě, v příslušných obchodních podmínkách, případně povinnosti vyplývající z obecně závazných právních předpisů, či jiným způsobem poškodila zájmy zákazníka.

Každý zákazník má nárok reklamovat skutečnosti, které jsou předmětem obchodního vztahu mezi ním a Společností. Zákazník 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

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

- a) kontaktním formulářem na stránkách <https://www.moventum.cz/kontakt>;
- b) elektronicky na emailovou adresu: reklamace@moventum.cz;
- c) písemně (doporučenou poštou) na adresu Moventum a.s., Holandská 878/2, 639 00 Brno;
- d) telefonicky na čísle +420 734 727 828;
- e) osobně zaměstnancům Společnosti nebo spolupracujícím investičním zprostředkovatelům.

Zákazník je povinen podat Reklamací 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

Reklamacie musí obsahovat alespoň následující údaje:

- a) Identifikační údaje, které umožní Společnosti jednoznačně přiřadit Reklamací ke konkrétnímu zákazníkovi;
- b) Kontaktní údaje za účelem zjištění doplňujících informací ze strany Společnosti;
- c) Popis okolností, které zákazník reklamuje, a specifikace pochybení Společnosti;
- d) Kopie dokladů, které prokazují tvrzení zákazníka, pokud takové existují;
- e) Popis požadavků, které zákazník vůči Společnosti v rámci Reklamacie uplatňuje.

Společnost může odmítnout Reklamací, pokud zákazník 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 zákazník reklamuje. Společnost může též odmítnout Reklamací v případě, že je zákazníkem uplatněn nárok promlčený, uplatňuje ho neoprávněná osoba, nebo uplynuly skartační lhůty pro archivaci dokumentů a údajů podstatných pro rozhodnutí o Reklamací.

Potvrzení o přijetí Reklamacie

Společnost potvrdí zákazníkovi přijetí Reklamacie bez zbytečného odkladu zpravidla emailem na jeho emailovou adresu evidovanou Společností, v případě, že zákazník uvedl v Reklamací odlišnou emailovou adresu, potom Společnost odešle

potvrzení o přijetí Reklamace na emailovou adresu uvedenou v Reklamaci. V případě, že Společnost email u zákazníka neeviduje a tento není uveden ani v Reklamaci, nebo pokud o to zákazník 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 Reklamace, neodpovídají skutkovému stavu, je zákazník povinen o tomto Společnost informovat na kontaktech uvedených v potvrzení o přijetí Reklamace.

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

Způsob vyřízení Reklamace

Reklamaci řeší pověřený pracovník Společnosti. O způsobu vyřízení Reklamace informuje Společnost zákazníka stejným způsobem jako o přijetí Reklamace. Na žádost zákazníka informuje Společnost zákazníka v listinné podobě.

Společnost informuje zákazníka o výsledku šetření Reklamace, o její oprávněnosti a případně o způsobu nápravy stavu vzniklého v důsledku pochybení Společnosti.

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

Lhůty pro vyřízení Reklamace

Společnost vyřizuje Reklamaci do 30 pracovních dnů od jejího doručení Společnosti, přičemž do této lhůty se nezapočítávají lhůty stanovené Společností zákazníkovi k doplnění informací a podkladů nutných pro posouzení oprávněnosti Reklamace.

V případě, že Společnost z důvodů, které nejsou na straně Společnosti (např. nutná součinnost třetích osob) není schopna vyřídit Reklamaci ve lhůtě 30 dní, informuje o tomto zákazníka, sdělí důvody pro prodloužení lhůty pro vyřízení Reklamace a odhadovaný čas vyřízení.

Nesouhlas s vyřízením Reklamace

V případě, že zákazník 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.

Zákazník, 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 zákazník spotřebitelem, ale není dána rozhodovací pravomoc Finančního arbitra, může se zákazník obrátit též na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz), nebo subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu (www.mpo.cz).

V případě podezření zákazníka na porušení zákonných povinností Společnosti, je oprávněn o této situaci informovat také Českou národní banku (www.cnb.cz), která je orgánem dohledu nad Společností.

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