

1. Základní ustanovení

- 1.1 Reklamační řád upravuje všechny právní vztahy vznikající mezi Klientem a Obchodníkem na základě a v souvislosti s uplatňováním reklamací Klientů uvedených v bodě 1.5 tohoto Reklamačního řádu vůči Obchodníkovi, které souvisí s kvalitou či správností služeb, které Obchodník poskytuje Klientům a to na základě a v souvislosti se Smlouvami uzavřenými mezi Obchodníkem a Klientem, zejména postupy a lhůty vyřizování těchto reklamací, způsob úhrady nákladů spojených s těmito reklamacemi a všechny ostatní související právní vztahy.
- 1.2 Tento Reklamační řád je součástí obchodních podmínek International Investment Platform, o.c.p., a.s., pro poskytování investičních služeb jakož i obchodních podmínek vydaných Obchodníkem pro jednotlivé druhy Produktů a Služeb.
- 1.3 V rozsahu v jakém se ustanovení Obchodních podmínek nebo obchodních podmínek vydaných Obchodníkem pro jednotlivé druhy Produktů a Služeb liší od ustanovení tohoto Reklamačního řádu, mají ustanovení těchto obchodních podmínek přednost před jednotlivými ustanoveními tohoto Reklamačního řádu.
- 1.4 Pojmy, psané velkými počátečními písmeny používané v tomto Reklamačním řádu, mají význam, který je definován v Obchodních podmínkách nebo ve zvláštních obchodních podmínkách pro jednotlivé Produkty a Služby, pokud to není v tomto Reklamačním řádu uvedeno jinak.
- 1.5 Obchodník a Klient se dohodli, že reklamací se dle tohoto Reklamačního řádu rozumí Klientem uplatněné právo z odpovědnosti za vady Produktů a Služeb vůči Obchodníkovi ve lhůtách stanovených tímto Reklamačním řádem (dále "Reklamace").

2. Postupy a lhůty vyřízení Reklamací

- 2.1 Klient je oprávněn uplatnit Reklamaci v obchodním místě nebo v sídle Obchodníka. Pokud jsou splněny podmínky uvedené v bodě 2.4 tohoto Reklamačního řádu je Klient oprávněn uplatnit reklamaci i prostřednictvím Informační linky.
- 2.2 Klient je povinen uplatnit Reklamaci vůči Obchodníkovi způsobem uvedeným v bodě 2.4 tohoto Reklamačního řádu, a to nejpozději do šesti měsíců ode dne, kdy Klient měl možnost se dozvědět o skutečnosti, která je předmětem Reklamace nebo ode dne, kdy měl možnost vadu zjistit či si věc prohlédnout a to v případě, pokud se Obchodník s Klientem výslovně nedohodil jinak. V případě, pro který všeobecně závazný právní předpis stanovuje delší lhůtu zodpovědnosti za vady věci nebo služby poskytnuté Obchodníkem Klientovi než je doba uvedená v první větě tohoto bodu a jestliže předpis neumožňuje, aby se smluvní strany dohodly na jiné lhůtě než stanovuje tento předpis, tak je Klient povinen uplatnit Reklamaci této vady vůči Obchodníkovi nejpozději ve lhůtě určené tímto předpisem.
- 2.3 Pokud Klient neupozorní Obchodníka na tuto zjištěnou skutečnost ve lhůtě uvedené v bodě 2.2 tohoto Reklamačního řádu, tak zanikají jeho práva ze zodpovědnosti za vady.
- 2.4 Klient je povinen uplatnit Reklamaci písemně s vlastnoručním podpisem, kterou doručí Obchodníkovi poštovní službou, kurýrem, faxem, e-mailem, osobně nebo prostřednictvím služby Informační linky za předpokladu, že Obchodník nemá jakoukoli pochybnost o jeho totožnosti. Klient je povinen v Reklamaci uvést konkrétně, srozumitelně, správně a přesně reklamované skutečnosti, které zpochybňuje a své tvrzení i věrohodným

způsobem prokázat, zejména předložením právně relevantních dokladů, které je povinen obstarat na své vlastní náklady. Klient je dále v této Reklamaci povinen uvést i práva, která tímto způsobem vůči Obchodníkovi uplatňuje, přičemž takovým právem Klienta z odpovědnosti za vady je zejména právo, aby byla vada odstraněna.

- 2.5 Pokud si Klient nesplní povinnosti uvedené v bodě 2.4 tohoto Reklamačního řádu, Obchodník není povinen se jeho Reklamací zabývat a zkoumat oprávněnost Klientovy Reklamace, dokud Klient neodstraní nedostatky své Reklamace nebo pokud zvláštní předpis neurčí jinak. Pokud Klient odstraní nedostatky své Reklamace, tak tímto okamžikem začínají běžet lhůty uvedené v bodě 2.7 Reklamačního řádu.
- 2.6 Klient je povinen Obchodníkovi poskytnout veškerou součinnost, která je nezbytná k objasnění reklamované skutečnosti. Pokud odmítne tuto součinnost poskytnout, tak Obchodník není povinen provést další ověření Reklamace a není povinen dále zkoumat oprávněnost Klientovy Reklamace.
- 2.7 V případě, že není možné okamžitě, resp. ve složitějším případě do tří Obchodních dní po uplatnění Reklamace Klientem, rozhodnout o oprávněnosti Reklamace, Obchodník je v rámci své pravomoci oprávněn provést další ověření Reklamace a odborně posoudit reklamovanou vadu, přičemž celkové vyřízení Reklamace nesmí trvat déle než 30 kalendářních dní, ve složitějších případech ne déle než 60 kalendářních dní, pokud není stanovené nebo domluvené jinak.
- 2.8 Obchodník potvrdí Klientovi převzetí jeho Reklamace. O způsobu vyřízení Reklamace vydá Obchodník Klientovi písemné potvrzení ve lhůtách uvedených v bodě 2.7 tohoto Reklamačního řádu. Toto písemné potvrzení vydá Obchodník Klientovi i tehdy, pokud nevyhoví Reklamaci v plném rozsahu již při uplatnění této Reklamace Klientem.

3. Náklady spojené s vyřízením Reklamace

- 3.1. Není-li v tomto Reklamačním řádu uvedeno jinak, tak náklady spojené s vyřizováním Reklamace bez ohledu na to, zda je Reklamace oprávněná či nikoli, hradí Obchodník.
- 3.2. Obchodník není povinen poustupovat ve smyslu bodu 3.1. tohoto Reklamačního řádu, pokud podání Klienta není Reklamací. Jde přitom zejména o takové podání klienta, kterým Klient nereklamuje vadu na straně Obchodníka.

4. Závěrečné ustanovení

- 4.1 Obchodník a Klient se dohodli, že ostatní právní vztahy mezi Obchodníkem a Klientem výslovně neupravené tímto Reklamačním řádem, se budou řídit příslušnými ustanoveními jednotlivých Smluv uzavřených mezi Obchodníkem a Klientem, příslušnými ustanoveními obchodních podmínek vydaných Obchodníkem, příslušnými ustanoveními zákona o cenných papírech, Obchodního zákoníku a ostatních souvisejících právních předpisů platných na území SR, a to v tomto pořadí.
- 4.2 Obchodník je oprávněn jednostranně měnit nebo doplňovat Reklamační řád (přičemž změnou se rozumí i částečné nebo úplné nahrazení Reklamačního řádu novým Reklamačním řádem), a to z důvodu:
 - a) změn právních předpisů, nebo
 - b) vývoje na trhu cenných papírů a investičních služeb nebo finančním trhu, který je objektivně způsobivý ovlivnit

- poskytování Produktů a/nebo Služeb nebo podmínky vyřizování Reklamací ve vztahu k jejich poskytování, nebo
- c) změn technických možností poskytování Produktu a/nebo Služeb nebo vyřizování Reklamací, nebo
- d) zabezpečení bezpečného fungování informačního a/nebo obchodního systému, nebo
- e) zabezpečení obezřetného podnikání Obchodníka a stability finančního systému, nebo
- f) zkvalitnění a zjednodušení poskytování Produktů a/nebo Služeb nebo vyřizování Reklamací.

Aktuální znění Reklamačního řádu určí Obchodník Zveřejněním nejpozději 15 kalendářních dnů před nabytím účinnosti změny. Klient je oprávněn vyjádřit svůj nesouhlas se změnou Reklamačního řádu písemným oznámením doručeným Obchodníkovi do 15 dnů od doby kdy byl Reklamační řád změněný Zveřejněním. Pokud se tak nestane, změny a doplňky vstupují v platnost v den v nich uvedený, jestliže Klient (i) po Zveřejnění Reklamačního řádu provede úkon vůči Obchodníkovi nebo (ii) pokračuje v přijímání služeb Obchodníka tak, že z dané situace je zřejmé, že má vůli v daném smluvním vztahu s Obchodníkem pokračovat nebo (iii) svým jednáním potvrdí, že se o znění změněného nebo doplněného Reklamačního řádu seznámil. Pokud Klient v uvedené lhůtě vyjádří svůj nesouhlas se změnou Reklamačního řádu a nedojde k dohodě, je Klient oprávněn svůj smluvní vztah s Obchodníkem ukončit výpovědí s okamžitou účinností. Stejně tak je Obchodník oprávněn v takovém případě svůj smluvní vztah s Klientem vypovědět s okamžitou účinností a prohlásit své Pohledávky vůči Klientovi za okamžitě splatné. Pokud je podle Reklamačního řádu Obchodník oprávněn měnit jakékoli podmínky Reklamačního řádu jednostranně, tak změna dané podmínky Reklamačního řádu je účinná Zveřejněním, není-li ve Zveřejněním dohodnuto jinak. Klient je ve lhůtě 15 dní ode dne Zveřejnění oprávněn písemně vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností. Pokud Klient v určené lhůtě Smlouvu nevypoví, tak platí, že s příslušnou změnou souhlasí.

- 4.3 Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 01.09.2020. Všechny smluvní vztahy uzavřené mezi Klientem a Obchodníkem ode dne účinnosti tohoto Reklamačního řádu se řídí tímto Reklamačním řádem pokud v něm není uvedeno jinak. Smluvní vztahy, které se řídí kterýmkoliv původním reklamačním řádem se ode dne účinnosti tohoto Reklamačního řádu řídí výlučně tímto Reklamačním řádem. Klient souhlasí s tím, aby tento Reklamační řád nahradil v plném rozsahu původní reklamační řády a obdobné dokumenty Obchodníka a že takové smluvní vztahy se budou řídit výlučně tímto Reklamačním řádem, pokud v tomto Reklamačním řádu není uvedeno jinak.