



AVANT CAPITAL, A.S.
OBCHODNÍK S CENNÝMI PAPÍRY

REKLAMAČNÍ ŘÁD

NA ZÁKLADĚ USTANOVENÍ § 12A ODS. 1, PÍSM. D) ZÁKONA Č. 256/2004 SB., O PODNIKÁNÍ NA KAPITÁLOVÉM TRHU, VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ, TÍMTO VYDÁVÁ SPOLEČNOST AVANT CAPITAL A.S. (DÁLE JEN AVANT) PRO ÚČELY VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ ZÁKAZNÍKŮ, KTEŘÍ NEJSOU PROFESIONÁLNÍMI ZÁKAZNÍKY, TENTO

REKLAMAČNÍ ŘÁD.

I.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. TENTO VNITŘNÍ PŘEDPIS SE VZTAHUJE NA PROCES VYŘIZOVÁNÍ A PŘIJÍMÁNÍ STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ NEPROFESIONÁLNÍCH ZÁKAZNÍKŮ PŘI POSKYTOVÁNÍ INVESTIČNÍCH SLUŽEB AVANTEM.
2. TENTO PŘEDPIS UPRAVUJE ŘÁDNÝ POSTUP AVANTU SOUVISEJÍCÍ S PŘIJÍMÁNÍM A VYŘIZOVÁNÍM REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ ZÁKAZNÍKŮ.
3. REKLAMAČNÍ ŘÁD AVANTU UPRAVUJE ZÁSADY VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ, ZPŮSOB JEJICH PODÁNÍ, URČENÍ ORGANIZAČNÍHO ÚTVARU VYŘIZUJÍCÍHO REKLAMACE A STÍŽNOSTI, LHŮTY PRO JEJICH VYŘÍZENÍ, ZPŮSOB KONTROLY VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ OSOBAMI S ŘÍDÍCÍ PŮSOBNOSTÍ, ZPŮSOB INFORMOVÁNÍ ZÁKAZNÍKŮ O VYŘÍZENÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ.

II.

REKLAMACE ZÁKAZNÍKA

1. REKLAMACE JE PODÁNÍM ZÁKAZNÍKA, VYJADŘUJÍCÍM NESPOKOJENOST ČI NESOUHLAS SE ZPŮSOBEM PROVEDENÍ URČITÉ KONKRÉTNÍ, PROVEDENÉ SLUŽBY, POPŘ. CHOVÁNÍM PRACOVNÍKA AVANTU, V ROZPORU S PRÁVNÍMI PŘEDPISY, SMLOUVOU ČI VNITŘNÍMI PŘEDPISY A VŠEOBECNÝMI OBCHODNÍMI PODMÍNKAMI AVANTU.
2. ZÁKAZNÍK JE OPRÁVNĚN PODAT REKLAMACI:
 - OSOBNĚ V SÍDLE AVANTU V JEJÍCH PROVOZNÍCH HODINÁCH,
 - PÍSEMNĚ ZA PODMÍNEK UVEDENÝCH NÍŽE,
 - TELEFONICKY, FAXEM, E-MAILEM ČI JINÝM ZPŮSOBEM PRO ZADÁVÁNÍ POKYNŮ ZÁKAZNÍKEM,
3. V PŘÍPADĚ OSOBNÍHO PODÁNÍ REKLAMACE JE POVINEN JI PŘIJMOUT KAŽDÝ ZAMĚSTNANEC. SVOJÍ POVINNOST SPLNÍ I ODKÁZÁNÍM ZÁKAZNÍKA NA PŘÍSLUŠNÉHO PRACOVNÍKA AVANTU, KTERÝ V SOULADU S ORGANIZAČNÍM ŘÁDEM DISPONUJE V RÁMCI SVÉ PŮSOBNOSTI KOMPETENCEMI K VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

ZÁKAZNÍKŮ, POPŘ. JEHO NEJBLIŽŠÍHO NADŘÍZENÉHO, NENÍ-LI KOMPETENTNÍ PRACOVNÍK V ČASE PODÁNÍ REKLAMACE DOSTUPNÝ. O PŘIJETÍ REKLAMACE MUSÍ BÝT VYHOTOVEN PÍSEMNÝ ZÁZNAM A NEPRODLENĚ POSTOUPEN PŘÍSLUŠNÉMU PRACOVNÍKOVÍ NEBO PŘÍMÉMU NADŘÍZENÉMU PRACOVNÍKOVÍ AVANTU (OSOBE S ŘÍDÍCÍ PRÁVOMOCÍ).

4. PÍSEMNÝM PODÁNÍM UVÁDÍ ZÁKAZNÍK ZEJMÉNA
 - IDENTIFIKACI ZÁKAZNÍKA (JMÉNO, PŘÍJMENÍ, POPŘ. OBCHODNÍ FIRMA, RČ/IC, ADRESA, MÍSTO PODNIKÁNÍ ČI SÍDLO ZÁKAZNÍKA),
 - PODROBNÝ POPIS PŘEDMĚTU REKLAMACE,
 - SPECIFIKACE PŘÍPADNÉHO POŽADAVKU NÁHRADY ŠKODY.
5. V PŘÍPADĚ ABSENCE VŠECH POŽADOVANÝCH NÁLEŽITOSTÍ REKLAMAČNÍHO PODÁNÍ BUDE ZÁKAZNÍK AVANTEM NEPRODLENĚ VYZVÁN K ODSTRANĚNÍ TAKOVÝCH VAD, KTERÉ NEJSOU DŮVODEM NEVYŘIZOVÁNÍ REKLAMACE.

III.

VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1. ZÁKAZNÍK MÁ PRÁVO NA VYŘÍZENÍ REKLAMACE VE LHŮTĚ 30 KALENDÁRNÍCH DNŮ OD JEJÍHO DORUČENÍ AVANTU.
2. VYŽADUJE-LI VYŘÍZENÍ A ŘEŠENÍ REKLAMACE DELŠÍ LHŮTU K ŠETŘENÍ, JE ZÁKAZNÍK O TÉTO SKUTEČNOSTI INFORMOVÁN PŘED UPLYNUTÍM TÉTO LHŮTY.
3. PŘÍSLUŠNÝ PRACOVNÍK AVANTU PO PŘIJETÍ REKLAMACÍ JE TYTO POVINEN EVIDOVAT A POTÉ PŘEDAT DALŠÍM PRACOVNÍKŮM K VYŘÍZENÍ DLE JEJICH PŮSOBNOSTI A PRÁVOMOCI, PŘITOM DOHLÍŽÍ NA VČASNÉ A ŘÁDNÉ ZPRACOVÁNÍ REKLAMACE. PŘEDMĚTNOU REKLAMACI VŽDY PROJEDNÁ S ODPOVĚDNÝM PRACOVNÍKEM, JEHOŽ SE REKLAMOVANÁ SLUŽBA TÝČE, A JEHO NADŘÍZENÝM. PO JEJICH VYJÁDRĚNÍ JE POVINEN O ZPŮSOBU VYŘÍZENÍ A NÁVRHU ŘEŠENÍ PÍSEMNĚ, POPŘ. JINOU ADEKVÁTNÍ FORMOU SPOJENOU S PÍSEMNÝM ZÁZNAMEM (FAX, E-MAIL) INFORMOVAT ZÁKAZNÍKA A DLE JEHO NÁSLEDNÝCH DISPOZIC REALIZOVAT SCHVÁLENÝ ZPŮSOB ŘEŠENÍ REKLAMACE, NEVYŽADUJE-LI JEJÍ VYŘÍZENÍ OKAMŽITÉHO ŘEŠENÍ.
4. V PŘÍPADĚ NESOUHLASU ZÁKAZNÍKA S VYŘÍZENÍM REKLAMACE SE MŮŽE TENTO OBRÁTIT S PROTESTEM PROTI VYŘÍZENÍ REKLAMACE K PŘEDSEDovi PŘEDSTAVENSTVA. VYŘÍZENÍ PROTESTU JE POVINEN PŘEDSEDA PŘEDSTAVENSTVA UČINIT VE LHŮTĚ 14 KALENDÁRNÍCH DNŮ OD JEHO DORUČENÍ AVANTU.

IV.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. ZÁKAZNÍK MUSÍ BÝT S REKLAMAČNÍM ŘÁDEM SEZNÁMEN PŘI PODPISU KOMISIONÁŘSKÉ SMLOUVY.
2. JAKÉKOLI ZMĚNY REKLAMAČNÍHO ŘÁDU BUDOU UVEŘEJNĚNY NEPRODLENĚ NA WEBOVÝCH STRÁNKÁCH AVANTU: www.AVANTCAPITAL.cz.
3. ZÁKAZNÍK MÁ VEDLE MOŽNOSTI DOMÁHAT SE SVÝCH DOTČENÝCH PRÁV ROVNĚŽ MOŽNOST OBRÁTIT SE SE SVÝMI STÍŽNOSTMI NA ORGÁNY DOZORU: ČESKOU NÁRODNÍ BANKU, SE SÍDLEM NA PŘÍKOPĚ 28, PRAHA 1, www.CNB.CZ, NEBO NA KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA, SE SÍDLEM LEGEROVA 1581/69, PRAHA 1, www.FINARBITR.CZ.

REKLAMAČNÍ ŘÁD SCHVÁLEN PŘEDSTAVENSTVEM DNE 29.4.2025

ÚČINNOST REKLAMAČNÍHO ŘÁDU ODE DNE: 1.5.2025