

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A REKLAMAČNÍ ŘÁD



1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 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, KTERÍ NEJSOU PROFESIONÁLNÍMI ZÁKAZNÍKY, TENTO REKLAMAČNÍ ŘÁD.
- 1.2 TENTO VNITŘNÍ PŘEDPIS SE VZTAHUJE NA PROCES VYŘIZOVÁNÍ A PŘIJÍMÁNÍ STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ NEPROFESIONÁLNÍCH ZÁKAZNÍKŮ PŘI POSKYTOVÁNÍ INVESTIČNÍCH SLUŽEB AVANTEM.
- 1.3 TENTO PŘEDPIS UPRAVUJE ŘÁDNÝ POSTUP AVANTU SOUVISEJÍCÍ S PŘIJÍMÁNÍM A VYŘIZOVÁNÍM REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ ZÁKAZNÍKŮ.
- 1.4 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.

2. REKLAMACE ZÁKAZNÍKA

- 2.1 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.
- 2.2 ZÁKAZNÍK JE OPRÁVNĚN PODAT REKLAMACI:
 - OSOBNĚ V SÍDLE AVANTU V JEJÍCH PROVOZNÍCH HODINÁCH,
 - PÍSEMNĚ ZA PODMÍNEK UVEDENÝCH NÍŽE,
 - TELEFONICKY, E-MAILEM NA REKLAMACE@AVANTCAPITAL.CZ ČI JINÝM ZPŮSOBEM PRO ZADÁVÁNÍ POKYNŮ ZÁKAZNÍKEM,
- 2.3 V PŘÍPADĚ OSOBNÍHO PODÁNÍ REKLAMACE JE POVINEN JI PŘIJMOUT KAŽDÝ ZAMĚSTNANEC. SVOJI 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 PRAVOMOCÍ).
- 2.4 PÍSEMNÝM PODÁNÍM UVÁDÍ ZÁKAZNÍK ZEJMÉNA
 - IDENTIFIKACI ZÁKAZNÍKA (JMÉNO, PŘÍJMENÍ, POPŘ. OBCHODNÍ FIRMA, RČ/IČ, ADRESA, MÍSTO PODNIKÁNÍ ČI SÍDLO ZÁKAZNÍKA),

- PODROBNÝ POPIS PŘEDMĚTU REKLAMACE,
- SPECIFIKACE PŘÍPADNÉHO POŽADAVKU NÁHRADY ŠKODY.

2.5 V PŘÍPADĚ ABSENCE VŠECH POŽADOVANÝCH NÁLEŽITOSTÍ REKLAMAČNÍHO PODÁNÍ BUDE ZÁKAZNÍK AVANTEM NEPRODLENĚ VYZVÁN K ODSTRANĚNÍ TAKOVÝCH VAD, KTERÉ NEJSOU DŮVODEM NEVYŘIZOVÁNÍ REKLAMACE.

3. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

3.1 ZÁKAZNÍK MÁ PRÁVO NA VYŘÍZENÍ REKLAMACE VE LHŮTĚ 30 KALENDÁŘNÍCH DNŮ OD JEJÍHO DORUČENÍ AVANTU.

3.2 VYŽADUJE-LI VYŘÍZENÍ A ŘEŠENÍ REKLAMACE DELŠÍ LHŮTU K ŠETŘENÍ, JE ZÁKAZNÍK O TĚTO SKUTEČNOSTI INFORMOVÁN PŘED UPLYNUTÍM TĚTO LHŮTY.

3.3 PŘÍSLUŠNÝ PRACOVNÍK AVANTU PO PŘIJETÍ REKLAMACÍ JE TYTO POVINEN EVIDOVAT A POTÉ PŘEDAT DALŠÍM PRACOVNÍKŮM K VYŘÍZENÍ DLE JEJICH PŮSOBNOSTI A PRAVOMOCI, 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 VYJÁDŘENÍ JE POVINEN O ZPŮSOBU VYŘÍZENÍ A NÁVRHU ŘEŠENÍ PÍSEMNĚ, POPŘ. JINOU ADEKVÁTNÍ FORMOU SPOJENOU S PÍSEMNÝM ZÁZNAMEM (E-MAIL) INFORMOVAT ZÁKAZNÍKA A DLE JEHO NÁSLEDNÝCH DISPOZIC REALIZOVAT SCHVÁLENÝ ZPŮSOB ŘEŠENÍ REKLAMACE, NEVYŽADUJE-LI JEJÍ VYŘÍZENÍ OKAMŽITÉHO ŘEŠENÍ.

3.4 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 KALENDÁŘNÍCH DNŮ OD JEHO DORUČENÍ AVANTU.

4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

4.1 ZÁKAZNÍK MUSÍ BÝT S REKLAMAČNÍM ŘÁDEM SEZNÁMEN PŘI PODPISU KOMISIONÁŘSKÉ SMLOUVY.

4.2 JAKÉKOLIV ZMĚNY VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A REKLAMAČNÍHO ŘÁDU BUDOU UVEŘEJNĚNY NEPRODLENĚ NA WEBOVÝCH STRÁNKÁCH AVANT CAPITAL A.S., WWW.AVANTCAPITAL.CZ, SEKCE DOKUMENTY KE STAŽENÍ.

4.3 ZÁKAZNÍK MÁ VEDLE MOŽNOSTI DOMÁHAT SE SVÝCH DOTČENÝCH PRÁV PŘÍMO ADRESOVÁNÍM SVÉ STÍŽNOSTI NEBO REKLAMACE NA SPOLEČNOST AVANT CAPITAL A.S., SE SÍDLEM HVĚZDOVA 1716/2B, PRAHA 4, INFO@AVANTCAPITAL.CZ, 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.FINARBTR.CZ.