

AVANT Capital a.s., sídlem Hvězdova 1716/2b, Nusle, 140 00 Praha 4, IČO: 457 94 952,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod spisovou značkou B 1654



REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento dokument byl vyhlášen 17. srpna 2026 s účinností 17. srpna 2026.

1. REKLAMAČNÍ ŘÁD

Reklamační řád upravuje způsob komunikace mezi zákazníkem, případně třetí osobou na základě ověřené plné moci („**zákazník**“) a AVANT Capital v případech, kdy se zákazník domnívá, že AVANT Capital 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 AVANT Capital.

Zákazník nebo potenciální zákazník má nárok vznést stížnost na chování, chybné jednání, na neodborný nebo chybný postup AVANT Capital nebo jejích pracovníků v případě, že se domnívá, že byl v důsledku některých z výše uvedených jevů poškozen, a žádá od AVANT Capital nápravu, zejména změnu, omluvu, jinou formu zadostiučinění.

2. ZPŮSOB PODÁNÍ REKLAMACE

Reklamací/stížností (společně „**reklamací**“) může zákazník bezplatně podat tímto způsobem:

- a. písemně na adresu AVANT Capital a.s. - Hvězdova 1716/2b, Nusle, 140 00 Praha 4,
- b. elektronicky na e-mailovou adresu reklamace@avantcapital.cz
- c. osobně v sídle Hvězdova 1716/2b, Nusle, 140 00 Praha 4 v její provozní hodiny.

Zákazník je povinen podat reklamací bezodkladně poté, co se dozvěděl o důvodu pro podání reklamací, aby minimalizoval potenciální újmu, která by mu v důsledku opožděného podání reklamací mohla vzniknout.

3. NÁLEŽITOSTI REKLAMACE

Reklamací musí obsahovat alespoň následující údaje:

- a. Identifikační údaje, které umožní AVANT Capital jednoznačně přiřadit Reklamací ke konkrétnímu zákazníkovi,
- b. Kontaktní údaje za účelem zjištění doplňujících informací ze strany AVANT Capital,
- c. Co nejlepší popis okolností, které zákazník reklamuje nebo na které si stěžuje,
- d. Kopie všech dokladů, které prokazují tvrzení zákazníka, pokud takové existují (včetně případné plné moci s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce jednat),
- e. Popis požadavků, které zákazník vůči AVANT Capital v rámci reklamací uplatňuje.

AVANT Capital může zákazníkovi doručit výzvu k doplnění reklamací či dodání dalších podkladů nutných pro řádné vyřízení reklamací.

AVANT Capital může odmítnout reklamací, pokud zákazník nepostupuje v souladu s tímto reklamačním řádem, ani po výzvě AVANT Capital 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.

AVANT Capital může též odmítnout reklamaci v případě, že je zákazníkem uplatněný nárok promlčený, uplatňuje ho neoprávněná osoba, nebo uplynuly skartační lhůty pro archivaci dokumentů a údajů podstatných pro rozhodnutí o reklamaci.

4. POTVRZENÍ O PŘIJETÍ REKLAMACE

Potvrzení o přijetí reklamace AVANT Capital potvrdí zákazníkovi přijetí reklamace bezodkladně zpravidla e-mailem na jeho e-mailovou adresu evidovanou AVANT Capital, i v případě, že zákazník uvedl v reklamaci odlišnou e-mailovou adresu.

5. ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

O způsobu vyřízení reklamace informuje AVANT Capital zákazníka stejným způsobem jako o přijetí reklamace. Na žádost zákazníka informuje AVANT Capital zákazníka v listinné podobě.

AVANT Capital zamítne reklamaci, pokud je neodůvodněná, nebo pokud zákazník na žádost AVANT Capital nedoloží dokumenty, které AVANT Capital potřebuje k vyhodnocení její oprávněnosti.

6. LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

AVANT Capital vyřizuje reklamaci do 15 pracovních dnů od jejího doručení, přičemž do této lhůty se nezapočítávají lhůty stanovené AVANT Capital zákazníkovi k doplnění informací a podkladů nutných pro posouzení oprávněnosti reklamace. V případě, že AVANT Capital z důvodů, které nejsou na straně AVANT Capital (např. nutná součinnost třetích osob), není schopna vyřídit reklamaci ve lhůtě 15 pracovních dnů, informuje o tomto zákazníka a sdělí důvody pro prodloužení lhůty pro vyřízení reklamace. V tomto případě lhůta pro vyřízení reklamace nepřekročí 30 pracovních dnů.

7. NESOUHLAS S VYŘÍZENÍM REKLAMACE

V případě, že zákazník nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace ze strany AVANT Capital, 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 příslušného mimosoudního orgánu pro řešení spotřebitelských sporů v oblasti finančních služeb – Finančního arbitra se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 (více informací na www.finarbitr.cz), je-li dána jeho rozhodovací pravomoc ve vztahu k činnosti AVANT Capital. 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), případně subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu (www.mpo.cz). V případě podezření zákazníka na porušení zákonných povinností AVANT Capital je oprávněn o této situaci informovat také Českou národní banku (www.cnb.cz), případně podat žalobu na AVANT Capital u příslušného soudu.
