



REKLAMAČNÍ ŘÁD

Článek 1 Účel předpisu

1.1. Účel přepisu

Tento reklamační řád byl vydán zejména na základě požadavků §12a zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu a souvisejících právních předpisů. Jeho účelem je stanovení postupů souvisejících s předmětem činnosti společnosti EMUN PARTNERS family office, a.s. (dále jen jako „Společnost“) jako investičního zprostředkovatele, v oblasti vyřizování reklamací a stížností zákazníků.

Článek 2 Úvodní ustanovení

- 2.1. Tento reklamační řád se vztahuje na činnost Společnosti související s přijímáním a vyřizováním reklamací a stížností zákazníků. Tento reklamační řád nemusí být vyčerpávajícím popisem fungování Společnosti v dané oblasti. Smlouva mezi Společností a Zákazníkem může stanovit odlišný postup.
- 2.2. „Reklamační řád“ upravuje zásady vyřizování reklamací a stížností, způsob jejich podání, určení zaměstnanců vyřizujících reklamace a stížnosti, lhůty pro jejich vyřízení, způsob kontroly vyřizování reklamací a stížností a způsob informování zákazníků o vyřízení reklamací a stížností. „Reklamační řád“ dále upravuje pravidla vedení evidencí reklamací a stížností a způsob kontroly jejich vyřizování.

Článek 3 Reklamace zákazníka

- 3.1. Za reklamaci se považuje takové písemné podání, ve kterém se uvádí nesouhlas se způsobem a výsledkem zajištění konkrétní, Zákazníkem objednané služby a které, bude-li oprávněné, zakládá nárok Zákazníka na náhradní plnění nebo náhradu škody. Reklamaci má právo podat každý Zákazník Společnosti, resp. jeho zplnomocněný zástupce (na základě úředně ověřené plné moci). Z podání musí být patrné, že se jedná o reklamaci.

Článek 4 Stížnost zákazníka

- 4.1. Za stížnost je považováno takové písemné oznámení, které je jako stížnost označeno nebo z jeho formulace vyplývá, že si stěžovatel stěžuje na určitou skutečnost, k níž došlo v jeho vztahu se Společností (např. nevhodné chování a jednání zaměstnanců).



Článek 5

Oprávněná reklamace (stížnost)

- 5.1. oprávněnosti nebo neoprávněnosti reklamace rozhodne po prošetření výkonný ředitel Společnosti. Za oprávněné reklamace se pak považují ty případy, kdy služba nebyla pro zákazníka řádně zajištěna pro nedodržení právních předpisů, smluvních podmínek nebo vnitřních předpisů Společnosti.

Článek 6

Identifikace reklamujícího zákazníka

- 6.1. Reklamace je podávána písemně poštou přímo na adresu sídla Společnosti nebo emailem (je možné použít pouze emailovou adresu petr.lastovka@emun-partners.cz. Totožnost Zákazníka se ověřuje podle uvedených identifikačních údajů a předmětu reklamace, zda reklamující osoba je osobou oprávněnou věc vyřizovat. Nejsou-li údaje z písemného podání dostačující, vyzve se odesílatel k jejich doplnění, případně k osobnímu jednání.
- 6.2. Pokud za Zákazníka podává reklamaci jeho zástupce, je vyžadována plná moc udělená zákazníkem s úředně ověřeným podpisem. (Vzhledem ke skutečnosti, že je nutno doložit plnou moc s originálním podpisem, není možné použít email).
- 6.3. Není-li oprávněnost reklamující osoby k jednání o reklamaci prokázána, zaměstnanec Společnosti projednávání odloží nebo odmítne. Toto je však povinen sdělit osobě, která reklamaci uplatňuje, a to i se zdůvodněním.

Článek 7

Určení předmětu reklamace

- 7.1. Od Zákazníka se vyžaduje specifikace služby, kterou reklamuje a předložení podkladů, kterými reklamaci zdůvodňuje. Při předkládání neúplných podkladů se od zákazníka vyžaduje sdělení dalších doplňujících informací. I v případě, kdy zákazník uplatňující reklamaci bude mít podklady jen částečné nebo dokonce žádné, když došlo k jejich ztrátě, bude se věc dále projednávat. Je-li reklamace zákazníkem zdůvodňována předložením neúplných dokladů nebo bez předložení dokladů, považují se za úplné doklady archivované ve Společnosti.

Článek 8

Přijetí, projednání a vyřízení reklamací a stížností REKLAMACE

- 8.1. Reklamace a stížnosti mohou být podávány zákazníky poštou, faxem nebo emailem.



8.1.1. Vyřízení reklamace musí být ukončeno bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dní od jejího doručení. Se zákazníkem může být dohodnuta lhůta delší. Pokud je na základě reklamace nutné provést šetření, pro které nemůže být reklamace vyřízena ve stanovené lhůtě, je zákazník o této skutečnosti informován vhodným způsobem s uvedením nového termínu vyřízení.

STÍŽNOSTI

8.1.2. Stížnosti musí být vyřízeny do 10 kalendářních dnů ode dne, kdy byly podány. Stížnosti, které nelze do 10 kalendářních dnů vyřídit, musí být vyřízeny nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejich podání. Pokud je na základě stížnosti nutné provést šetření, pro které nemůže být stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, je zákazník o této skutečnosti informován vhodným způsobem s uvedením nového termínu vyřízení.

Článek 9

Závěrečná ustanovení

9.1. Tento Reklamační řád je zpřístupněn veřejnosti i bez žádosti v sídle Společnosti i na veřejných webových stránkách Společnosti.