

Reklamační řád

Účel dokumentu

Tento reklamační řád společnosti ARETE Capital s.r.o. („**Společnost**“) upravuje pravidla pro vyřizování Stížností a Reklamací klientů („**Klient**“), případně potenciálních Klientů, v souvislosti s činností Společnosti jako investičního zprostředkovatele.

Pojem reklamace a stížnosti

Reklamace znamená podání Klienta adresované Společnosti, ve kterém uvádí, že mu ze strany Společnosti byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo se smlouvou uzavřenou mezi Klientem a Společností a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, případně nápravu vzniklého stavu.

Stížnost znamená podání Klienta nebo potenciálního Klienta, ve kterém si stěžuje na jednání zaměstnanců Společnosti („**Zaměstnanci**“ nebo „**Zaměstnanec**“), prostřednictvím kterých Společnost vykonává svoji činnost.

(Reklamace a Stížnost jsou dále společně označovány jako „**Podnět**“).

Podání a vyřízení Podnětu

Reklamací je oprávněn podat pouze Klient. Stížnost je oprávněn podat kromě Klienta i potenciální Klient.

Reklamací nebo Stížností je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za Klienta nebo potenciálního Klienta. Součástí Reklamace nebo Stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat Reklamací nebo Stížností za Klienta nebo potenciálního Klienta.

Reklamace nebo Stížnost musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, již se Reklamace nebo Stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti Klient dozvěděl. Reklamací lze podat nejpozději do dvou let ode dne, kdy tato skutečnost nastala.

Společnost je povinna vyřídit Reklamací nebo Stížností Klienta či potenciálního Klienta neprodleně, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat Klientovi či potenciálnímu Klientovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala Klienta nebo potenciálního Klienta k doplnění Stížnosti či Reklamace.

Vyřízení Podnětu **není zpoplatněno**.

Forma a náležitosti Podnětu

Reklamace nebo Stížnost musí mít písemnou (listinnou nebo elektronickou) podobu. Listinná forma se doručuje na adresu sídla Společnosti. Elektronická forma se doručuje na emailovou adresu: reklamace@arete.eu. Reklamace nebo Stížnost může být podána i na osobním jednání se Zaměstnancem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem Společnosti.

Reklamace nebo Stížnost musí obsahovat alespoň následující údaje:

- (a) označení, že se jedná o Reklamací nebo Stížností;

ARETE Capital s.r.o.

se sídlem Náměstí 14. října 642/17, Smíchov, 150 00, Praha,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 326019

- (b) identifikační údaje Klienta nebo potenciálního Klienta – jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob;
- (c) předmět Reklamace nebo Stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je Reklamace nebo Stížnost podávána;
- (d) čeho se Klient nebo potenciální Klient domáhá;
- (e) datum a podpis Klienta nebo potenciálního Klienta, případně zmocněnce těchto osob.

Účinnost

Tento Reklamační řád je účinný od 1.1.2021