

## I. Obecná ustanovení

- (1) Tento reklamační řád slouží ke stanovení postupů uplatňování a vyřizování reklamací nebo stížností zákazníků a potenciálních zákazníků.
- (2) **Zákazníkem** se rozumí osoba, která uzavřela smlouvu o přijetí a předání pokynu týkajícího se investičního nástroje zprostředkovanou investičním zprostředkovatelem nebo smlouvu o spotřebitelském úvěru. Zákazníkem se v tomto dokumentu rozumí i potenciální zákazník.
- (3) **Potenciálním zákazníkem** se rozumí osoba, které jsou nabízeny služby zprostředkovatele.
- (4) **Zprostředkovatelem** se rozumí společnost Abivia s.r.o., IČO 277 84 932.
- (5) **Spolupracovníkem** se rozumí vázaný zástupce, zaměstnanec nebo jiná na základě smluvního vztahu spolupracující osoba.
- (6) **Reklamací** se rozumí podání zákazníka adresované zprostředkovateli, jehož obsahem je reklamování poskytovaných služeb, sdělení, že služba byla poskytnuta v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo uzavřenou smlouvou, námitka nesprávně vyplněných nebo zpracovaných dokumentů a požadavek ve vztahu ke zprostředkovateli na vyjádření nebo nápravu vadného stavu do souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- (7) **Stížností** se rozumí sdělení námitek zejména v oblastech zvolených postupů a nepatřičného chování pracovníků.

## II. Náležitosti reklamace a její podání

- (1) Zákazník může podat **reklamací** způsobem stanoveným v tomto reklamačním řádě.
- (2) Zákazník nebo potenciální zákazník může podat **stížnost** způsobem stanoveným v tomto reklamačním řádě.
- (3) V reklamaci nebo stížnosti zákazník uvede:
  - a. označení, že podání je reklamací nebo stížností,
  - b. své identifikační údaje (jméno, příjmení, rodné číslo, případně bydliště),
  - c. číslo smlouvy, které se reklamacie týká, pokud byla smlouva uzavřena,
  - d. úplně a srozumitelnou formou důvody reklamace a popis reklamované skutečnosti,
  - e. požadavek, jakým způsobem má být reklamacie vyřízena,
  - f. datum a podpis zákazníka nebo potenciálního zákazníka.
- (4) Tvrzené skutečnosti zákazník pokud možno doloží **potřebnými listinami** (kopie dokumentů).
- (5) Zákazníkovi může být stanovena lhůta pro doplnění reklamace (odstranění vad, doplnění skutečností atd.). Lhůta stanovená pro doplnění reklamace se nepočítá do běhu lhůty podle oddílu třetího, odstavce 1.
- (6) Reklamaci nebo stížnost lze uplatnit následujícími způsoby:
  - a. E-mailem na adresu [abivia@abivia.cz](mailto:abivia@abivia.cz).
  - b. Poštou na centrálu společnosti: Abivia s.r.o., Palackého 266, 757 01 Valašské Meziříčí, nebo do sídla společnosti Abivia s.r.o., K Nemocnici 168/18, 741 01 Nový Jičín.
  - c. Na osobním jednání s vázaným zástupcem nebo zaměstnancem zprostředkovatele. Vázaný zástupce nebo zaměstnanec o osobním jednání, kde byla přijata reklamacie nebo stížnost, sepíše „**Záznam o přijetí reklamace / stížnosti**“. Za tímto účelem používá

formulář k tomu určený. Tento záznam nechá spolupracovník zákazníka podepsat. Zákazník svým podpisem stvrzuje, že údaje v záznamu uvedené jsou správné. Záznam o přijetí reklamace / stížnosti předá spolupracovník na centrálu společnosti do 3 dnů ode dne přijetí reklamace / stížnosti.

## III. Posouzení reklamace nebo stížnosti

- (1) Reklamace a stížnosti posuzují a vyřizují k tomu oprávnění zaměstnanci (**Compliance**).
- (2) Zaměstnanec zprostředkovatele posoudí reklamacie nebo stížnost z hlediska její formální úplnosti, určitosti, srozumitelnosti a důvodnosti. Podání zaměstnanec posuzuje zejména podle jeho obsahu.
- (3) Pokud zaměstnanec zjistí, že **reklamace** nesplňuje náležitosti reklamace dle čl. II odst. 3, vyzve zákazníka k doplnění reklamace (např. tehdy, pokud v reklamaci chybí požadavek, jakým způsobem má být reklamacie vyřízena).
- (4) Po kontrole formální úplnosti zaměstnanec posoudí důvodnost **reklamace**. Za tímto účelem je zaměstnanec oprávněn vykonávat potřebnou a přiměřenou kontrolní činnost a kontrolované osoby jsou povinny poskytovat součinnost.
- (5) **Reklamace** bude posouzena jako důvodná, pokud na základě posouzení reklamované skutečnosti zaměstnanec zjistí porušení obecně závazného právního předpisu nebo smluvního ujednání.
- (6) **Reklamace** bude posouzena jako nedůvodná, pokud tvrzené skutečnosti zákazník nijak nepodloží nebo tehdy, pokud ani přes doložené listiny nebude shledáno porušení obecně závazných právních předpisů nebo smluvních ujednání.
- (7) Zaměstnanec při posuzování **stížnosti** postupuje přiměřeně podle pravidel posuzování reklamace.

## IV. Vyřizování stížností a reklamací

- (1) Reklamace a stížnosti jsou vyřizovány podle pořadí, v jakém byly společností přijaty, a to v co nejkratší lhůtě. Nejpozději bude reklamacie vyřízena do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace. Lhůta začíná dnem následujícím po dni, ve kterém společnost reklamaci obdržela.
- (2) Reklamace nebo stížnost zaslaná poštou na centrálu společnosti bude vyřízena vždy písemnou cestou, a to na adresu uvedenou zákazníkem. Reklamace nebo stížnost obdržena e-mailem bude vyřízena na elektronickou adresu odesílatele, ledaže zákazník požádá o vyřízení jinou formou (např. písemně poštou).
- (3) Veškeré podané reklamace, stížnosti a odpovědi na ně jsou archivovány zprostředkovatelem po dobu pěti let ode dne jejich přijetí. Zprostředkovatel vede evidenci přijatých reklamací a stížností.
- (4) Pokud je reklamacie shledána jako důvodná, přijme zprostředkovatel potřebná a účinná opatření k nápravě, a to podle povahy reklamované skutečnosti.
- (5) Pokud zákazník není spokojen s výsledkem vyřízení reklamace nebo stížnosti, může se písemnou cestou obrátit na jednatele společnosti JUDr. Davida Vozáka, Abivia s.r.o., Palackého 266, 757 01 Valašské Meziříčí. Na vyřízení odvolání je stanovena lhůta 30 dnů ode dne přijetí odvolání.