



Reklamační řád

	Vypracoval:	Schválil:
Datum Jméno a podpis	Jan Krejsa	Jan Krejsa

1. Obsah:

1.	Obsah:.....	2
2.	Pojmy, definice a zkratky.....	2
3.	Úvodní ustanovení.....	2
4.	Zpracování, schválení, vydání a změny Reklamačního řádu.....	3
5.	Účel reklamačního řádu.....	Chyba! Záložka není definována.
6.	Pojem reklamace a stížnosti.....	Chyba! Záložka není definována.
7.	Oprávněná osoba.....	Chyba! Záložka není definována.
8.	Forma a náležitosti reklamace/stížnosti.....	Chyba! Záložka není definována.
9.	Přijetí reklamace / stížnosti.....	Chyba! Záložka není definována.
10.	Vyřízení reklamace/stížnosti.....	Chyba! Záložka není definována.
11.	Záznam o seznámení Pracovníků.....	6

2. Pojmy, definice a zkratky

I-CM	-	společnost I-CM s.r.o.
QMS	-	řízení procesů společnosti
PK	-	příručka QMS
PŘ	-	provozní ředitel
VŘ	-	výkonný ředitel
RČ	-	rodné číslo

3. Úvodní ustanovení

Reklamační řád je základním předpisem **společnosti I-CM s.r.o.** (dále jen „**I-CM**“) upravujícím způsob podání reklamace anebo stížnosti zákazníkem, její vyřízení a administrace.

I-CM je ČNB registrovaným investičním zprostředkovatelem ve smyslu ust. § 29 a násl. zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZPKT**“).

I-CM je povinen poskytovat investiční služby s odbornou péčí, za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.

Všichni zaměstnanci a vázaní zástupci I-CM jsou povinni se s Reklamačním řádem seznámit a řídit se jím. Všichni vedoucí zaměstnanci jsou povinni zajistit řádné seznámení svých podřízených s Reklamačním řádem a s jeho případnými změnami.

Nově nastupující zaměstnanec nebo vázaný zástupce je s Reklamačním řádem seznámen před započítáním výkonu činnosti a seznámení s Reklamačním řádem potvrdí podpisem.

Zákazník je s Reklamačním řádem seznámen před podpisem Mandátní smlouvy. Reklamační řád je volně k dispozici v kanceláři I-CM.

I-CM s.r.o.	Reklamační řád V4	
-------------	-------------------	---

4. Zpracování, schválení, vydání a změny Reklamačního řádu

Za zpracování Reklamačního řádu odpovídá VŘ. Reklamační řád schvaluje PŘ I-CM.

Schválený Reklamační řád vydává VŘ I-CM v jednom výtisku, který je uložen u VŘ.

Změny Reklamačního řádu podléhají stejnému postupu jako zpracování, schvalování a vydávání samotného Reklamačního řádu. Neplatné vydání řádu označí červeným nápisem **NEPLATNÉ OD** a uloží do složky Neplatné dokumentace. Za uložení změněné dokumentace po dobu 5 let odpovídá VŘ.

5. Předmět reklamačního řádu

- 5.1. Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků a potenciálních zákazníků Společnosti.
- 5.2. Pro účely reklamačního řádu se zákazníkem rozumí osoba, která na základě I-CMské činnosti Společnosti uzavřela s finanční institucí smlouvu, jejímž předmětem je finanční **služba (zejm. investiční služba)**.
- 5.3. Pro účely reklamačního řádu se potenciálním zákazníkem rozumí osoba, které jsou nabízeny finanční služby specifikované v článku 2.2.
- 5.4. Pro účely reklamačního řádu se zákazník a potenciální zákazník budou dále v textu, pokud je to vhodné, společně označovat jako „Zákazník“.

6. Pojem reklamace a stížnosti

- 6.1 **Reklamací** se rozumí podání zákazníka adresované Společnosti, ve kterém uvádí, že mu ze strany Společnosti byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, případně nápravu vzniklého stavu.
- 6.2 **Stížností** se rozumí podání Zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců Společnosti nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Společnost vykonává **svoji činnost (např. vázaní zástupci)**.

Podání reklamace/stížnosti

7. Oprávněná osoba

- 7.3 Reklamaci je oprávněn podat pouze zákazník.
- 7.4 Stížnost je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník I-CM.
- 7.5 Reklamaci nebo stížnost je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za Zákazníka. Součástí reklamace nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamaci nebo stížnost za Zákazníka.

Tento dokument je majetkem společnosti I-CM s.r.o. a je určen pouze pro vnitřní potřebu. Rozmnožování a jeho předávání mimo společnost schvaluje VŘ společnosti.	Vydání č.: 4
	Datum vydání: 1. 1. 2018
	Strana 3 / 6

I-CM s.r.o.	Reklamační řád V4	
-------------	-------------------	---

8. Forma a náležitosti reklamace/stížnosti

- 8.1 Reklamacce nebo stížnost musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu.
- 8.2 Reklamacce nebo stížnost musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje:
- označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost;
 - identifikační údaje Zákazníka – 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;
 - předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
 - čeho se Zákazník domáhá;
 - datum a podpis Zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.
- 8.3 Reklamacce 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 Zákazník dozvěděl.
- 8.4 Reklamacce nebo stížnost může být podána i na osobním jednání se zástupcem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem Společnosti v rozsahu údajů uvedených v článku 5.2.

Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti

9. Přijetí reklamace/stížnosti

- 9.1 Společnost má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamace nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamace nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamace nebo stížnost splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 5.
- 9.2 V případě, že Společnost zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamaci nebo stížnost podala, k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Společnosti ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje Společnost podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.
- 9.3 V případě, že osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 4 nebo článkem 5 nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.
- 9.4 V případě, že Společnost nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 6.3 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace.

Tento dokument je majetkem společnosti I-CM s.r.o. a je určen pouze pro vnitřní potřebu. Rozmnožování a jeho předávání mimo společnost schvaluje VŘ společnosti.	Vydání č.: 4
	Datum vydání: 1. 1. 2018
	Strana 4 / 6

I-CM s.r.o.	Reklamační řád V4	
--------------------	--------------------------	---

- 9.5 V případě, že se podaná reklamacie nebo stížnost bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje Zákazníkovi finanční službu (dále jen „**Finanční instituce**“), I-CM zajistí její neprodlené předání Finanční instituci a informuje Zákazníka o tom, že příslušnou k vyřízení této reklamacie nebo stížnosti je Finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u Finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné Finanční instituce.

10. Vyřízení reklamacie/stížnosti

10.1 Společnost rozhodne o stížnosti nebo reklamaci jedním z následujících způsobů:

- v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který Zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinna reklamaci/stížnosti vyhovět v rozsahu požadovaném Zákazníkem a přiznat vše, čeho se Zákazník domáhá, nebo
- v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který Zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinna reklamaci/stížnosti z části uznat a z části zamítnout; Zákazníkovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo
- v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které Zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinen reklamaci/stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.

10.2 Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost Zákazníka nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat Zákazníkovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala Zákazníka k doplnění stížnosti či reklamacie.

11. Závěrečná ustanovení

V případě, že Zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamacie nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán I-CM, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, www.cnb.cz, případně podat žalobu na Společnost u příslušného soudu. Zákazník je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti investičních služeb finanční arbitr - www.finarbitr.cz.

Tento dokument je majetkem společnosti I-CM s.r.o. a je určen pouze pro vnitřní potřebu. Rozmnožování a jeho předávání mimo společnost schvaluje VŘ společnosti.	Vydání č.: 4
	Datum vydání: 1. 1. 2018
	Strana 5 / 6



12. Záznam o seznámení Pracovníků

Jméno Pozice	Datum	Podpis	Jméno Pozice	Datum	Podpis