

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI EFRANK.CZ A. S.

OSOBNÍ PORADENSTVÍ

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky („**Podmínky**“) stanovují smluvní podmínky, za kterých Vám jako klientovi naše společnost eFrank.cz a. s., IČ 08805938, se sídlem Tábořská 940/31, Nusle, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 25027 („**Společnost**“) poskytuje ve smlouvě o poskytování služeb („**Smlouva**“) specifikované investiční služby
- 1.2. Pokud se ujednání obsažená přímo v textu Smlouvy odchyľují od těchto Podmínek, mají přednost ujednání obsažená ve Smlouvě.
- 1.3. Společnost Vám bude poskytovat investiční služby specifikované ve Smlouvě, konkrétně investiční poradenství a/nebo přijímání a předávání pokynů. Tyto investiční služby se týkají výhradně cenných papírů kolektivního investování a investičních cenných papírů, ve vztahu k nimž je Společnost oprávněna poskytovat investiční služby („**Nástroje**“). Bližší informace ohledně těchto Nástrojů a služeb poskytovaných Společností naleznete v dokumentu Informace pro zákazníky, který jste obdrželi před uzavřením Smlouvy. Aktuální verze tohoto dokumentu naleznete v elektronické podobě na webu www.prorentiery.cz V případě, že má Klient zájem investovat do jiných nástrojů, může ho Společnost odkázat na k tomu oprávněnou třetí stranu.
- 1.4. Veškerá (i telefonická) komunikace mezi klienty a Společností je podle právních předpisů zaznamenávána.

2. Uzavření a změny Smlouvy

- 2.1. Smlouva je uzavírána osobně nebo korespondenčně.
- 2.2. Při korespondenčním uzavření Smlouvy Vám bude ve webovém rozhraní zpřístupněn návrh Smlouvy podepsaný Společností spolu s veškerými zákonem požadovanými informacemi. Návrh Smlouvy vytisknete, podepíšete, nahrajete zpět ve webovém rozhraní nebo zašlete Společnosti zpět e-mailem nebo poštou. Smlouva je uzavřena okamžikem doručení Vámi podepsané Smlouvy Společností. Společnost Vás pak vyrozumí o uzavření Smlouvy prostřednictvím webového rozhraní nebo emailem. Klient není oprávněn v zaslaném návrhu Smlouvy provádět jakékoliv změny bez předchozí dohody se Společností. K případným takto provedeným změnám se při ujednání Smlouvy nepřihlíží.
- 2.3. Tyto Podmínky a Ceník je Společnost oprávněna jednostranně měnit. O změně Podmínek a Ceníku Vás budeme informovat emailem, a to alespoň jeden měsíc před zamýšleným datem účinnosti změny. V této době můžete Smlouvu vypovědět. Výpověď zašlete emailem na adresu klient@fichtner.cz. V takovém případě skončí Smlouva ke dni předcházejícímu datu účinnosti změny.

3. Rozsah poskytovaných služeb

- 3.1. Společnost dle těchto Podmínek poskytuje klientovi dva druhy služeb: investiční poradenství (**Tvorba investiční strategie a příprava realizace připraveného investičního plánu a Průběžné služby investičního poradenství**) a přijímání a předávání pokynů.

Investiční poradenství

- 3.2. Jednorázová služba Tvorba investiční strategie a příprava realizace sestaveného investičního plánu spočívá v sestavení investiční strategie (včetně doporučení konkrétních Nástrojů) na základě informací, které nám poskytnete dle **Metodiky práce s klientem** vyplněním **Investiční mapy** a **Investičního dotazníku**. Tvorba investiční strategie a příprava realizace sestaveného investičního plánu je službou jednorázovou, poskytnutou za paušální odměnu. Její podmínky jsou stanoveny níže v článku č. 7.1 až 7.7. Podmínky se na tuto službu vztahují pouze omezeně, a to v rozsahu článku 1, 2.1, 3, 4 a v dalších případech pouze, pokud tak výslovně stanoví tyto Podmínky. Ostatní ustanovení Podmínek se na tuto službu nepoužijí.
- 3.3. Druhým typem této služby je Průběžné poskytování investičního poradenství. Průběžné investiční poradenství navazuje na Tvorbu investiční strategie a přípravu realizace sestaveného investičního plánu a z tohoto plánu vychází.

Přijímání a předávání pokynů

- 3.4. Společnost dále poskytuje investiční službu přijímání a předávání pokynů ve vztahu k nástrojům. Podmínky poskytování této služby jsou stanoveny v čl. 7.8 až 7.9 Podmínek.

4. Prohlášení klienta

- 4.1. Uzavřením Smlouvy potvrzujete, že:
- a) Vám před uzavřením Smlouvy byly poskytnuty následující informace, a zároveň potvrzujete, že jste se s nimi seznámil;
 - b) poskytnete Společnosti úplné a pravdivé informace o svém majetku a investičních cílech a záměrech;
 - c) jste oprávněn nakládat s prostředky, které jsou předmětem investiční služby, a že tyto prostředky nepocházejí z trestné činnosti;
- 4.2. Uzavřením Smlouvy dáváte souhlas s tím, že Vám budeme informace týkající se Smlouvy, ochrany Vašeho majetku, rizik spojených s investováním a další informace, jejichž poskytnutí vyžaduje právní předpis, poskytovat elektronicky. Informace Vám budeme poskytovat v podobě, která Vám umožní je po celou dobu trvání Smlouvy reprodukovat v nezměněné podobě (například soubor PDF). Pokud půjde o informace určené Vám osobně, zašleme Vám je emailem. Pokud půjde o informace, které nejsou určeny Vám osobně, budou k dispozici ke stažení na internetových stránkách Společnosti.

5. Práva a povinnosti Společnosti

- 5.1. Společnost je povinna:
- a) jednat při poskytování služeb s odbornou péčí;
 - b) vycházet z údajů poskytnutých klientem o svých odborných znalostech a zkušenostech v oblasti investic a finančním zázemí a cílech před uzavřením Smlouvy, a poskytovat Klientovi jen takové rady a doporučení, které těmto informacím odpovídají;
 - c) poskytovat Klientovi investiční služby specifikované ve Smlouvě.
- 5.2. Společnost je oprávněna:
- a) požádat Klienta o prokázání jeho totožnosti platným průkazem totožnosti;
 - b) účtovat Klientovi za své služby odměnu dle Ceníku;

- c) přerušit poskytování služeb dle Smlouvy v případě, že Klient bude v prodlení s úhradou odměny po dobu delší než 5 pracovních dnů;
- d) jednostranně měnit Podmínky a Ceník, a to způsobem uvedeným ve Smlouvě.

6. Práva a povinnosti klienta

6.1. Vaše povinnosti jako Klienta jsou:

- a) poskytnout Společnosti pravdivé údaje o svých odborných znalostech a zkušenostech v oblasti investic, finančním zázemí a investičních cílech a sdělit Společnosti veškeré změny v těchto údajích;
- b) zaplatit Společnosti za poskytnuté služby odměnu dle Ceníku;
- c) chránit přihlašovací údaje do internetového rozhraní Společnosti tak, aby k nim nezískala přístup třetí osoba;
- d) emailem na adresu klient@fichtner.cz neprodleně oznámit, pokud jste se stala/stal politicky exponovanou osobou podle § 4 odst. 5 zákona č. 253/2008 Sb.;

6.2. Jako Klient jste oprávněn/a:

- a) požadovat, aby Vám Společnost poskytovala investiční služby specifikované ve Smlouvě;
- b) reklamovat vady poskytnutých služeb (pravidla pro podávání reklamací a stížností jsou uvedena v reklamačním řádu uveřejněném na internetových stránkách Společnosti).

7. Podmínky poskytování investičních služeb

Tvorba investiční strategie a příprava realizace sestaveného investičního plánu

- 7.1. Jedná se o jednorázovou službu investičního poradenství. V jejím rámci Vám Společnost za fixní odměnu doporučí konkrétní Nástroje, kterými můžete dosáhnout svých finančních a investičních cílů.
- 7.2. Smlouva o tvorbě investiční strategie a příprava realizace sestaveného investičního plánu se uzavírá způsobem uvedeným výše v článku 2.2.
- 7.3. V rámci Tvorby investiční strategie a přípravy realizace sestaveného investičního plánu v několika krocích vyplníte elektronický nebo písemný dotazník ohledně Vašich finančních a investičních cílů, rodinném a finančním zázemí a dále ohledně odborných znalostí a zkušeností v oblasti investic (Investiční mapa a Investiční dotazník). Na základě těchto informací Vám Společnost obratem poskytne elektronický nebo písemný dokument s názvem investiční plán, který bude přehledně shrnovat Vámi poskytnuté informace a zároveň bude obsahovat doporučení:
 - a) rozložení Vašeho portfolia mezi různé druhy aktiv (peněžní trh, dluhopisy, akcie, alternativní);
 - b) konkrétních Nástrojů, jimiž lze Vašich cílů dosáhnout
- 7.4. Odměna za tuto službu je stanovená v Ceníku a je splatná předem na účet Společnosti. Před její úhradou není Společnost povinna investiční plán poskytnout.

- 7.5. U této služby poskytuje Společnost záruku spokojenosti v délce 30 dnů od předání investičního plánu emailem nebo osobně. V této lhůtě můžete od Smlouvy odstoupit způsobem uvedeným níže v článku 9.3. Podmínek. Po doručení výpovědi Vám vrátíme na Vámi určený účet odměnu.
- 7.6. Společnost upozorňuje, že investiční doporučení je přímo závislé na informacích, které jí byly klientem poskytnuty dle sběru dat popsaném v Metodice práce s klientem a v dotazníku. Máte proto povinnost poskytnout data dle Metodiky práce s klientem a vyplnit dotazník úplně a pravdivě. V případě jakékoliv změny doporučujeme obrátit se na Společnost se žádostí o aktualizaci investičního plánu. Změna podmínek na Vaší straně může způsobit, že investiční plán již neodpovídá Vaším zájmům a cílům.
- 7.7. Poskytnutím investičního plánu je Smlouva ze strany Společnosti splněna a již není ani pro Společnost ani klienta dále závazná.
- 7.8. Společnost obstarává pro Klienta nákupy a prodeje Nástrojů na základě pokynů Klienta („Pokyn“). Společnost se zavazuje obstarávat pro Klienta na základě Pokynů svým jménem a na účet Klienta nákupy a prodeje Nástrojů. Není-li možné obstarat nákup nebo prodej Nástrojů na účet Klienta jménem Společnosti, obstará Společnost nákup nebo prodej Nástrojů jménem Klienta.
- 7.9. Pokyn musí obsahovat jednoznačnou identifikaci Klienta, číslo Smlouvy, ke které je vydán, ISIN nástrojů, k obstarání jejichž nákupu nebo prodeje je vydán, a částku, na kterou zní. Jde-li o Pokyn k prodeji, namísto částky může být uveden počet Nástrojů, jejichž prodej má Společnost obstarat.

8. Odměna Společnosti

- 8.1. Společnosti za poskytnuté služby náleží odměna dle Smlouvy a Ceníku publikovaného na internetových stránkách Společnosti.
- 8.2. Odměna za služby může být jednorázová nebo průběžná, a to dle charakteru služby.
- 8.3. Za využívání služby Průběžného investičního poradenství vzniká Společnosti nárok na odměnu průběžně po celou dobu trvání Smlouvy. Průběžná odměna může mít dvě formy:
 - a) poplatek z objemu aktiv, ohledně kterých Společnost poskytuje klientovi investiční poradenství a/nebo;
 - b) odměna z dosaženého zisku, přičemž tato odměna se vypočítává na základě principu high-water mark, tzn., že odměna se určuje pouze z hodnoty aktiv Klienta, která převyšuje hodnotu aktiv k okamžiku, kdy Společnosti vznikl nárok na výplatu předchozí odměny z dosaženého zisku.
- 8.4. Pokud je odměna za poskytnuté služby nebo poplatky a další náklady související s investováním účtována v cizí měně a je třeba je přepočítat na koruny, použijí se pro přepočet pravidla konkrétní třetí strany, u které je veden Váš majetkový účet, z něž bude odměna, poplatky a další náklady strhávána.

9. Ochrana spotřebitele

- 9.1. Klienti Společnosti jsou spotřebitelé, kterým právní řád přiznává zvláštní ochranu při uzavírání smluv prostřednictvím sítě internet.
- 9.2. Z toho důvodu má klient právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dní od jejího uzavření prostřednictvím sítě internet. V případě uzavření Smlouvy pouze na službu Tvorby investiční strategie a přípravy realizace sestaveného investičního plánu poskytuje Společnost tzv. záruku

spokojenosti, v rámci které můžete od Smlouvy odstoupit až 30 dnů od obdržení investičního plánu emailem nebo osobně.

- 9.3. Pokud se rozhodnete využít svého práva odstoupit od Smlouvy, postačí, když v příslušné lhůtě doručíte na adresu klient@fichtner.cz email, který obsahuje oznámení o odstoupení od Smlouvy. Jestliže máte Smlouvu uzavřenou písemně, odstoupíte od ní dopisem obsahujícím oznámení o odstoupení adresovaným na sídlo Společnosti. Pokud využíváte záruku spokojenosti, uveďte v emailu i číslo účtu, na který chcete vrátit odměnu.
- 9.4. Při odstoupení od Smlouvy zruší Společnost Váš přístup do sekcí webového rozhraní, které je přístupné pouze pro platící klienty.

10. Definice pojmů

Pojmy uvedené v těchto Podmínkách mají stejný význam, jako ve Smlouvě není-li uvedeno jinak:

„**Podmínky**“ jsou tyto všeobecné obchodní podmínky platné k datu 1. 6. 2019.

„**Společnost**“ je společnost eFrank.cz a. s., IČ 08805938, se sídlem Táborská 940/31, Nusle, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 25027

„**Smlouva**“ je smlouva o poskytování investičních služeb uzavřená Klientem.

„**Ceník**“ je ujednání o odměně Společnosti dostupný na internetových stránkách Společnosti.

„**Informace zákazníkům**“ je dokument, ve kterém Společnost svým zákazníkům sděluje důležité informace k investičním službám, které poskytuje, Nástrojům, kterých se poskytované služby týkají, a rizikům s nimi spojeným a další informace, které jsou pro zákazníky podstatné. V Informacích zákazníkům jsou uvedena také Pravidla provádění pokynů. Informace zákazníkům uveřejňuje Společnost na svých internetových stránkách.

„**Investiční mapa**“ představuje sběrný formulář dat, v němž nám sdělíte potřebné údaje a jehož výstupem bude přehled Vašich investičních cílů, majetku, závazků, příjmů a výdajů.

„**Metodika práce s klientem**“ je detailní pohled na to, jakým způsobem poskytuje Společnost nezávislé investiční poradenství.

„**Investiční dotazník**“ je navržen tak, aby stanovil váš investiční profil a pomohl při rozhodování výběru investic.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Podmínky a Smlouva se řídí českým právem a případné spory mezi klientem a Společností budou řešeny před českými soudy. Kromě soudního řešení má klient právo se obrátit na orgán mimosoudního řešení sporů, kterým je finanční arbitr v rozsahu působnosti stanoveném zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi. Adresa kanceláře finančního arbitra je Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, a internetová adresa: www.finarbitr.cz. Tím není dotčeno právo Klienta obrátit se v případě sporu se Společností v souladu s právními předpisy na příslušný soud.