

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### Čl. I.

#### Preambule

Tento předpis byl vydán zejména na základě požadavků zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZPKT“) a vyhlášky č. 237/2008 Sb., o podrobnostech některých pravidel při poskytování investičních služeb, a jeho účelem je stanovení postupů souvisejících s předmětem činnosti společnosti Fichtner a.s., IČ: 088 05 938, Karla Engliše 3201/6, 150 00 Praha 5 (dále jen jako „Společnost“) jako obchodníka s cennými papíry v oblasti vyřizování reklamací a stížností zákazníků.

### Čl. II.

#### Úvodní ustanovení

1. Tento předpis se vztahuje na činnost Společnosti související s přijímáním a vyřizováním reklamací a stížností zákazníků.
2. Reklamační řád Společnosti upravuje zásady vyřizování reklamací a stížností, způsob jejich podání, určení osob pověřených vyřízením reklamací a stížností, lhůty pro jejich vyřízení, způsob kontroly vyřizování reklamací a stížností a způsob informování zákazníků o vyřízení reklamací a stížností.

### Čl. III.

#### Reklamace a stížnost zákazníka

1. Za reklamaci se považuje takové e-mailové podání, ve kterém se uvádí nesouhlas se způsobem a výsledkem zajištění konkrétní, zákazníkem objednané služby Společnosti. Reklamaci má právo podat každý zákazník Společnosti nebo zákazníkem písemně zmocněný zástupce.
2. 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 či spolupracovníků).
3. Reklamace a stížnosti vztahující se k činnosti Společnosti jako obchodníka s cennými papíry ve smyslu ustanovení ZPKT a souvisejících právních předpisů vyřizuje pověřená osoba.

### Čl. IV.

#### Oprávněná reklamace či stížnost

1. O oprávněnosti nebo neoprávněnosti reklamace či stížnosti rozhodne po prošetření pověřená osoba ve spolupráci s dalšími osobami zúčastněnými na předmětné záležitosti. 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.

### Čl. V.

#### Identifikace reklamujícího zákazníka

1. Pokud za zákazníka podává reklamaci či stížnost jeho zástupce, je vyžadována plná moc udělená zákazníkem s úředně ověřeným podpisem. Tato plná moc musí být přílohou e-mailu, ve kterém se popisuje reklamace či stížnost.
2. U každé přijaté reklamace či stížnosti se ověřuje skutečnost, zda byla reklamace podána z e-mailové adresy, kterou zákazník standardně používá při komunikaci se společností, dále zda podle uvedených identifikačních údajů a předmětu reklamace či stížnosti, je reklamující osoba osobou oprávněnou k podání reklamace či stížnosti. Nejsou-li údaje z emailového podání dostačující, vyzve se odesílatel k jejich doplnění, případně k osobnímu projednání.

3. Není-li oprávněnost reklamující osoby k jednání o reklamaci či stížnosti prokázána, pověřená osoba projednávání odloží nebo odmítne. Toto je však povinen sdělit osobě, která reklamaci či stížnost uplatňuje, a to i se zdůvodněním a to do 30 dnů od data podání reklamace.

#### **Čl. VI.**

##### **Určení předmětu reklamace či stížnosti**

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

#### **Čl. VII.**

##### **Přijetí, projednání a vyřízení reklamací a stížností**

1. Veškeré reklamace a stížnosti musí být adresovány na e-mailovou [reklamace@efrank.cz](mailto:reklamace@efrank.cz).
2. Reklamace a stížnosti mohou být podávány zákazníky pouze e-mailovou formou. Reklamace a stížnosti musí být bezodkladně po doručení postoupeny pověřené osobě.
3. Pověřená osoba veškeré přijaté reklamace a stížnosti zaznamenává do evidence, do které zaznamenává údaje o datu obdržení, předmětu, datu a výsledku vyřízení reklamace nebo stížnosti.
4. Za vyřízení reklamací a stížností, jejich evidování dále za kontrolu vyřízení těchto úkonů zodpovídá pověřená osoba.
5. Pověřená osoba, která přijala reklamaci nebo stížnost, vypracuje do 30 dnů stanovisko obchodníka s cennými papíry k předložené reklamaci či stížnosti spolu se zdůvodněním postoje Společnosti k zákazníkem namítaným skutečnostem a doručí jej zákazníkovi na e-mailovou adresu, ze které byla reklamace či stížnost odeslána.

V Praze dne 30. 9. 2021.