

REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO ZÁKAZNÍKY

Tento reklamační řád stanoví náležitosti a podmínky řešení reklamací a stížností podaných u obchodníka s cennými papíry Colosseum, a.s., IČO: 25133454 (dále jen „**Společnost**“).

1. REKLAMACE A STÍŽNOSTI

- 1.1. Reklamací uplatňuje zákazník nárok z odpovědnosti za vady Společností poskytnutých služeb. Reklamacie se týkají konkrétních pokynů nebo jiných poskytnutých služeb, vůči nimž má zákazník výhrady či námitky (dále jen „**reklamacie**“).
- 1.2. Stížností je sdělení, které není reklamací a z jehož textu vyplývá, že si podatel stěžuje na určitou skutečnost, k níž došlo v průběhu jeho vztahu se Společností, např. časovou stránku poskytovaných služeb, nevhodné chování a jednání pracovníků, poskytování nepřesných nebo neúplných informací, poskytování nekvalitních služeb (dále jen „**stížnost**“, reklamacie a stížnosti dále společně jen jako „**Podání**“).

2. PRAVIDLA PODÁNÍ A PŘIJÍMÁNÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ

- 2.1. Podání je možné podat:
 - a) poštou či osobně na adrese Colosseum, a.s., Evropská 2758/11, 160 00 Praha 6,
 - b) e-mailem na adresu reklamace@colosseum.cz,
 - c) datovou schránkou.
- 2.2. Podání musí obsahovat alespoň následující údaje:
 - a) informaci o tom, zda se jedná o reklamaci nebo stížnost;
 - b) identifikační údaje osoby, která reklamaci nebo stížnost podává:
 - i u fyzických osob: jméno, příjmení, bydliště a datum narození;
 - ii u právnických osob: obchodní firmu (název), IČO, sídlo, kontaktní adresu, jméno a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby;
 - c) předmět reklamacie nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamacie nebo stížnost podávána;
 - d) čeho se osoba podávající reklamaci nebo stížnost domáhá;
 - e) datum a (v případě dopisu nebo faxu) podpis;
 - f) v případě, že Podání podává za zákazníka třetí osoba, musí být součástí Podání i plná moc, ze které vyplývá oprávnění třetí osoby Podání podat.
- 2.3. Podání musí být učiněno v českém nebo slovenském jazyce.
- 2.4. Podání se považuje za podané v den, kdy je doručeno Společnosti.
- 2.5. Je-li podatel reklamacie spotřebitelem, Společnost mu vydá písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamacie a jaký způsob vyřízení reklamacie spotřebitel požaduje.

3. POSTUP A LHŮTY PRO VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ

- 3.1. Reklamacie a stížnosti musí být vyřízeny včetně odstranění vady nejpozději do 30 dnů ode dne jejich doručení, pokud nebude se zákazníkem dohodnuta lhůta delší. V případě reklamacie rozhodne pracovník Společnosti, který odpovídá za vyřízení reklamacie či stížnosti (dále jen „**pověřený pracovník**“), o reklamaci do 3 pracovních dnů ode dne, kdy byla doručena; do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. V případě, že Podání nemá náležitosti uvedené výše, nezapočítává se do výše uvedených lhůt doba, po kterou zákazník na výzvu Společnosti Podání doplňoval.

- 3.2. Zákazník je povinen Společnost včas, úplně a pravdivě informovat o skutečnostech významných pro posouzení Podání. Za tímto účelem může Společnost zákazníka vyzvat k doplnění Podání či k poskytnutí součinnosti.
- 3.3. O vyřízení reklamace nebo stížnosti musí Společnost podat stěžovateli zprávu, a to i v případě, že dojde ke zjištění, že reklamace nebo stížnost není oprávněná.
- 3.4. Za vyřízenou je možno reklamaci nebo stížnost považovat i tehdy, jestliže byl pořízen zápis o jednání za účasti pověřeného pracovníka a stěžovatele, v němž stěžovatel svým podpisem projevil souhlas s přijatými závěry a s tím, že již nežádá podání zprávy o vyřízení reklamace nebo stížnosti.

4. POUČENÍ O DALŠÍCH PRÁVECH ZÁKAZNÍKA

- 4.1. Zákazník, který je spotřebitelem, je oprávněn se rovněž obrátit na Finančního arbitra ČR jako orgán pro řešení sporů působícího na adrese Legerova 69, 110 00 Praha 1, e-mail: arbitr@finarbitr.cz, tel. +420257042070 (www.finarbitr.cz) v případech, kdy je dána působnost finančního arbitra podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v platném znění. V případě přeshraničního sporu pomáhá spotřebitelům v přístupu k příslušnému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, které je kontaktním místem dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013.
- 4.2. Zákazník, který je spotřebitelem, je oprávněn se obrátit se svým Podáním na Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 864/28, 115 03 Praha 1 (www.cnb.cz) v záležitostech, které se týkají dodržování zákazu používání nekalých praktik, zákazu diskriminace spotřebitele, povinností a pravidel pro informování o ceně služeb a způsobu jejich stanovení, povinností stanovených zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“) pro uzavírání smluv o finančních službách na dálku a dodržování pravidel stanovených v občanském zákoníku pro spotřebitelské smlouvy.
- 4.3. Způsob vyřízení Podání zákazníka též nijak neomezuje v možnosti podat návrh na zahájení civilního soudního řízení.

5. ZÁVĚREČNÁ USANOVENÍ

Společnost si vyhrazuje právo tento reklamační řád změnit. Tento reklamační řád je součástí dokumentu Základní informace pro klienty a jako takový bude zveřejněn na internetových stránkách Společnosti (www.colosseum.cz).