



## Reklamační řád

Platný od 2. září 2024

## I. Definice

Společnost	společnost Partners Securities, a.s., IČO 199 26 685, se sídlem Türkova 2319/5b, Chodov, 149 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 28496
Reklamacie	oznámení, jímž zákazník sděluje Společnosti (domnělé) pochybení při poskytování investičních služeb nebo činností s nimi souvisejících s tím, že očekává vypořádání reklamacie Společností
Stížnost	podání, kterým zákazník oznamuje Společnosti (domnělé) pochybení, bez toho, aniž by očekával sdělení Společnosti o přijatých opatřeních
Zákazník	osoba, které společnost poskytuje či poskytovala službu, nebo která se společností jedná či jednala o poskytnutí služby (potenciální zákazník)

## II. Kdo může podat stížnost nebo reklamaci?

Stížnost nebo reklamaci může podat zákazník, který se domnívá, že:

- Společnost při poskytování služeb zákazníkovi porušila smlouvu se zákazníkem nebo nedodržela právní předpisy; nebo
- se vůči němu nevhodně choval zaměstnanec Společnosti nebo osoba jednající za Společnost.

Stížnost může podat zástupce zákazníka, musí však Společnosti doložit, co ho k tomu opravňuje, např. plná moc, rozhodnutí příslušného orgánu, výpis z obchodního rejstříku apod. U plných mocí je Společnost oprávněna vyžadovat úřední ověření podpisu klienta – zmocnitele.

## III. Co ve stížnosti nebo reklamaci uvést?

Stížnost musí obsahovat (resp. z ní musí být zřejmé) alespoň:

- označení zákazníka – alespoň jméno a příjmení;
- věcný popis stížnosti – čeho se stížnost týká, shledané pochybení, data, čas apod.;
- popř. doložení podkladů.

Reklamacie musí navíc, kromě údajů povinně uváděných ve stížnosti, obsahovat i zákazníkův návrh nebo požadavek na řešení reklamacie.

Týká-li se stížnost nebo reklamacie už uzavřené smlouvy se zákazníkem a/nebo konkrétního pokynu zákazníka, její vyřizování urychlí, pokud zákazník uvede číslo smlouvy a/nebo pokynu. Vyřízení stížnosti nebo reklamacie rovněž urychlí, pokud zákazník uvede své datum narození, adresu, případně další identifikační a kontaktní údaje stejně jako preferovaný způsob odpovědi na stížnost nebo reklamaci a vyčíslení a doložení majetkového odškodnění, jestliže se ho zákazník domáhá. Bez těchto údajů bude Společnost vycházet z jí dostupné dokumentace a jí poskytnutých sdělení.

## IV. Jak podávat stížnost nebo reklamaci?

Společnost přijímá stížnosti a reklamace:

- písemně v tištěné formě, doručené do sídla Společnosti:

**Partners Securities, a.s.**  
**Türkova 2319/5b**  
**149 00 Praha 4 Chodov**

- v elektronické podobě na emailové adrese: [reklamace@partners-securities.cz](mailto:reklamace@partners-securities.cz); nebo

- c. v elektronické podobě **do datové schránky s identifikátorem: d9vprsb.**

Společnost nevyřizuje stížnosti ani reklamace telefonicky, obrátí-li se zákazník na Společnost se stížností nebo reklamací po telefonu, bude požádán o podání stížnosti nebo reklamace některým z výše uvedených způsobů a odkázán na tento reklamační řád.

## V. Jak bude Společnost po obdržení stížnosti nebo reklamace postupovat?

Společnost zákazníka vyrozumí o přijetí stížnosti nebo reklamace a bude ho informovat o dalším postupu podle tohoto reklamačního řádu.

V případě, že stížnost nebo reklamace nemá požadované náležitosti, není možné zákazníka jednoznačně identifikovat nebo není zřejmé, co je důvodem ke stížnosti, vyzve Společnost zákazníka k doplnění chybějících náležitostí v přiměřené lhůtě, a to s upozorněním, že pokud by tyto chybějící náležitosti nedoplnil, bude stížnost nebo reklamace Společností odmítnuta.

V případě, že z reklamace nevyplývá návrh nebo požadavek na řešení reklamace, kontaktuje Společnost zákazníka s žádostí o doplnění návrhu nebo požadavku na řešení reklamace, popř. může Společnost sama navrhnout řešení reklamace.

Společnost začne stížnost nebo reklamaci prošetřovat. V případě potřeby si získá stanoviska zaměstnanců Společnosti, osob oprávněných jednat za Společnost nebo osob pro Společnost jinak činných. Pokud se stížnost nebo reklamace týká přímo těchto osob, zajistí Společnost, že se dané osoby nebudou podílet na samotném vyřízení stížnosti nebo reklamace, ačkoli se ke stížnosti nebo reklamaci mohou podle potřeby vyjádřit.

Společnost si vyhrazuje právo odmítnout stížnost nebo reklamaci pokud:

- a. stížnost nebo reklamaci nepodává zákazník nebo se její předmět netýká činnosti či služeb Společnosti;
- b. není dodržen způsob podání reklamace nebo stížnosti nebo reklamace či stížnost neobsahuje povinné náležitosti, a to ani po výzvě k nápravě Společností;
- c. již probíhá vyřizování téže stížnosti nebo reklamace nebo vyřízení již proběhlo (Společnost může zákazníka plně nebo částečně odkázat na předchozí vyřízení stížnosti nebo reklamace);
- d. v téže věci bylo zahájeno řízení u soudu nebo jiného orgánu nebo řízení bylo pravomocně skončeno;
- e. uplynuly právními předpisy předepsané skartační lhůty pro relevantní typ dokumentu, kterého se stížnost nebo reklamace týká;
- f. je pro vyřízení nezbytná součinnost zákazníka a zákazník součinnost neposkytuje ani přes opakované výzvy Společnosti;
- g. jedná se zjevně o šikanózní stížnost nebo reklamaci.

Ve vyřízení stížnosti nebo reklamace Společnost uvede:

- a. zjištěné skutečnosti;
- b. stanovisko Společnosti ke stížnosti nebo reklamaci, vč. odůvodnění, pokrývající všechny body stížnosti nebo reklamace;
- c. v případě, že byla Společností přijata nápravná opatření v souvislosti se stížností nebo reklamací, popis přijatých nápravných opatření;
- d. v případě, že stanovisko Společnosti vychází z konkrétních skutkových okolností a/nebo zákonných či smluvních ustanovení, jasný odkaz na tyto okolnosti a/nebo ustanovení;
- e. informaci o dalších možnostech, které (potenciální) zákazník má v souvislosti s řešením stížnosti nebo reklamace (ČNB, FA ČR, soud apod.).

Komunikace se zákazníkem je vedena jasným, jednoduchým a srozumitelným jazykem, a to v češtině nebo v jazyce, v jakém byla se zákazníkem uzavřena smlouva týkající se poskytování investičních služeb. Způsob

komunikace Společnosti vůči zákazníkovi odpovídá způsobu, kterým byla stížnost nebo reklamáce doručena Společnosti, pokud zákazník nepožádá Společnost o uplatnění jiného způsobu komunikace nebo pokud Společnost neshledá daný způsob komunikace za nedostatečný z hlediska bezpečnosti informací nebo identifikace adresáta. Společnost si vyhrazuje právo volby způsobu komunikace týkající se stížnosti nebo reklamáce i z jiných důvodů.

## VI. Jak rychle bude stížnost nebo reklamáce vyřízená?

Společnost vyřizuje stížnosti nebo reklamáce bezodkladně po jejich přijetí, a to v pořadí, ve kterém jí byly doručeny. Maximální lhůta k vyřízení stížnosti nebo reklamáce je třicet (30) kalendářních dnů od doručení Společnosti. Tato lhůta počíná běžet od řádného podání stížnosti nebo reklamáce, tj. se všemi potřebnými náležitostmi a bez nutnosti dalších doplnění. Pokud není možné stížnost nebo reklamací vyřídit v této lhůtě třicet (30) kalendářních dnů, informuje Společnost bezodkladně zákazníka, vč. odůvodnění a současně sdělí zákazníkovi předpokládanou lhůtu pro vyřízení.

## VII. Co dělat při nespokojenosti s vyřízením stížnosti nebo reklamáce?

Zákazník může zvolit některé z následujících řešení:

- a. obrátit se na Společnost s opakovanou stížností nebo reklamací. V takovém případě musí zdůvodnit, proč s vyřízením stížnosti nebo reklamáce nesouhlasí, případně uvést nové skutečnosti. Při nedostatečném zdůvodnění nebo absenci nových skutečností může Společnost zákazníka částečně nebo plně odkázat na předchozí vyřízení stížnosti nebo reklamáce.
- b. obrátit se se stížností nebo reklamací na Českou národní banku jako orgán dohledu nad Společností, a to způsobem stanoveným Českou národní bankou a zveřejněný na jejím webu [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz) (ke dni účinnosti tohoto reklamačního řádu: <https://www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty/stiznosti-na-financni-institute/>).
- c. obrátit se na finančního arbitra, pokud je zákazník spotřebitelem, a to způsobem uvedeným na webu finančního arbitra, ke dni účinnosti tohoto reklamačního řádu:
- d. obrátit se na soud s občanskoprávní žalobou.

## VIII. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád vydává Společnost v souladu s požadavky čl. 26 nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/565, ze dne 25. dubna 2016, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/65/EU, pokud jde o organizační požadavky a provozní podmínky investičních podniků a o vymezení pojmů pro účely zmíněné směrnice. V záležitostech neupravených tímto reklamačním řádem postupuje Společnost podle obecně závazných právních předpisů anebo podle pravidel ve smlouvě se zákazníkem, pokud byla uzavřena.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 2. 9. 2024 a je bezplatně k dispozici všem zákazníkům a potenciálním zákazníkům Společnosti na internetových stránkách Společnosti. Na vyžádání jej Společnost zákazníkovi bezplatně poskytne i v papírové podobě.