

Reklamační řád



vydaný společností RM-SYSTÉM, česká burza cenných papírů a.s., IČO: 47116404, sídlem V Celnici 1028/10, Praha 1, PSČ 117 21, vedená rejstříkovým soudem v Praze, oddíl B, vložka 1867 (dále jen „RM-S“).

I. Podání reklamace (stížnosti)

1. Každý účastník¹, resp. běžný zákazník² prostřednictvím účastníka (souhrnně dále jen jako „zákazník“), je oprávněn podat bezplatně reklamaci (stížnost) na poskytnutí služby RM-S, pokud služba nebyla provedena, pokud způsob provedení služby neodpovídá Pravidlům RM-S, pokud byl porušen jiný předpis RM-S nebo pokud kterýkoli zaměstnanec RM-S nebo osoba, která na základě pověření či smlouvy spolupracuje s RM-S na poskytnutí služby, jedná vůči zákazníkovi nečestně, nespravedlivě nebo neuctivě.
2. Zákazník je oprávněn podat RM-S reklamaci
 - osobně na libovolném obchodním místě RM-S v jeho otevíracích hodinách,
 - telefonicky na lince 224 346 492 vyhrazené pro podávání reklamací a stížností v každý pracovní den 9:00 – 17:30 nebo na číslech veřejně určených ke komunikaci se zákazníky mimo linky vyhrazené k jiným účelům
 - faxem +420 224 346 110,
 - e-mailem na rmsystem@rmsystem.cz
3. Při osobním nebo telefonickém podávání reklamace provedeném v souladu s odst. 2 nesmí žádný zaměstnanec RM-S odmítnout přijetí reklamace, je však oprávněn postoupit přijetí reklamace jinému dostupnému zaměstnanci.
4. O reklamaci podané na obchodním místě sepíše pověřený pracovník obchodního místa s reklamujícím průvodní list reklamace a dohodne způsob řešení reklamace. Kopii tohoto průvodního listu předá reklamujícímu.

II. Náležitosti reklamace

1. Reklamace musí být podána tak, aby bylo zřejmé, kdo ji podává, co je předmětem reklamace, a pokud zákazník požaduje náhradu majetkové škody, musí uvést, jakým způsobem a v jaké výši má být škoda nahrazena (např. připsat na účet peněžní hodnotu vzniklé škody, dodat investiční nástroje za určitou cenu, apod.). Pokud bude zákazník v rámci vyřízení reklamace požadovat nakládání se svým majetkem (např. bude požadovat prodej chybně nakoupených investičních nástrojů), musí být součástí reklamace i řádně udělený souhlas zákazníka s takovým postupem. RM-S ověří totožnost osoby, která reklamaci podává a její oprávnění disponovat s účtem, ke kterému se reklamace vztahuje, a to důvěryhodným způsobem s ohledem na formu podávání reklamace podle čl. I odst. 2 Reklamačního řádu. Pokud se osoba podávající reklamaci odmítla podrobit identifikaci, nebyla schopna se i přes výzvu RM-S identifikovat nebo není oprávněna nakládat s účtem, ke kterému se reklamace vztahuje, pohlíží RM-S na takovou reklamaci, jako by nebyla podána.
2. Zákazník je povinen ve svém vlastním zájmu sdělit RM-S co možná nejvíce podrobností o reklamované službě či jednání, která mohou přispět k rychlému vyřízení reklamace, zejména je povinen RM-S včas, úplně a pravdivě informovat o skutečnostech významných pro vyřízení reklamace a poskytnout mu potřebné podklady; je-li reklamace podávána zástupcem zákazníka, má stejnou povinnost i tento zástupce s tím, že je povinen navíc prokázat RM-S též právo zastupovat zákazníka.
3. Pokud reklamace nebude obsahovat všechny náležitosti dle čl. II odst. 1 nebo 2, není RM-S oprávněn reklamaci z tohoto důvodu odmítnout a je povinna bez zbytečného odkladu požádat vhodným způsobem zákazníka o doplnění reklamace. Pokud zákazník žádosti nevyhoví, je RM-S oprávněn reklamaci odmítnout pro nedostatek součinnosti. Jestliže nebude možné zákazníka zastihnout, je RM-S oprávněn přiměřeně prodloužit dobu na vyřízení reklamace.

¹ Účastníkem se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí subjekt, jenž s RM-S uzavřel „Smlouvu o přístupu na trh RM-S“.

² Běžným zákazníkem se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí zákazník, který je oprávněn podávat pokyny prostřednictvím účastníka, či je oprávněn využívat jiné služby, které mu RM-S nabízí.

III. Povinnost součinnosti

1. Zákazník je povinen poskytnout v maximální míře RM-S součinnost při zmenšování případných negativních důsledků chybného postupu RM-S.
2. Zákazník je povinen podat reklamaci bezprostředně poté, co se o vzniku předmětu reklamace dozvěděl. Podá-li zákazník reklamaci s časovým odstupem, přestože o vzniku reklamované skutečnosti věděl dříve, může RM-S vztáhnout případnou náhradu škody k hodnotám, které byly platné v okamžiku, kdy se zákazník o vzniku reklamované skutečnosti dozvěděl a mohl reklamaci bez zbytečného odkladu podat. Dokladem o zjištění vzniku předmětu reklamace zákazníkem je např. záznam o elektronickém zobrazení určitých skutečností (portfolia, pokynů, transakcí,...) zákazníkem v dohodnutém komunikačním programu, ze kterého byl vznik předmětu reklamace zřejmý.
3. Pokud zákazník zamýšlel další transakce, o kterých tvrdí, že mu byly znemožněny porušením povinnosti RM-S, je povinen je co nejpřesněji popsat a doložit projev své vůle k takovému právnímu jednání učiněnému nejpozději k okamžiku, od kterého odvozuje náhradu škody (např. k okamžiku platnosti hodnoty investičního nástroje, od které výši škody dovozuje). Na požadavek k náhradě škody bez doložení projevu vůle dle předchozí věty nebude brán zřetel.
4. Podá-li zákazník bez řádného důvodu reklamaci více než jeden měsíc poté, co nastala reklamovaná skutečnost, je oprávněn požadovat po RM-S škodu, jejíž výše bude RM-S stanovena k okamžiku, kdy zákazník měl a mohl podat reklamaci.
5. Nedohodne-li se RM-S se reklamujícím zákazníkem jinak, může být reklamační podána do šesti měsíců ode dne podání pokynu. Po uplynutí této lhůty práva z vadného plnění zákazníka, který reklamuje poskytnuté služby RM-S, zanikají.
6. Vyžádá-li si vyřízení reklamace další náklady ze strany zákazníka nebo součástí vyřízení bude nakládání s majetkem zákazníka, je RM-S povinen si předem vyžádat souhlas zákazníka k příslušným činnostem a zákazník je povinen bezodkladně souhlas udělit nebo ho odmítnout. Pokud zákazník odmítne udělit souhlas nebo jej včas ani neudělí ani neodmítne, není RM-S povinen nahradit zákazníkovi tu část případné škody, která byla zapříčiněna nesoučinností zákazníka. O nakládání s majetkem zákazníka nejde v případě, kdy ke změně majetku zákazníka došlo v důsledku pochybení RM-S nebo v důsledku skutečnosti, která zakládá bezdůvodné obohacení zákazníka. RM-S je oprávněn uvést majetek zákazníka do původního stavu před provedením chybné operace.
7. Jestliže by k posouzení reklamace bylo nutno provést náročné zpracování či jiné nákladné úkony, je RM-S oprávněn upozornit zákazníka na skutečnost, že v případě neoprávněné reklamace bude RM-S uplatňovat náhradu nezbytných nákladů, které s vyřizováním reklamace měl, na osobě, která reklamaci podala. V tomto upozornění, které musí mít písemnou formu, je RM-S povinen uvést maximální výši nákladů, které si šetření reklamace vyžádá.

IV. Vyřízení reklamace

1. Každý zákazník má právo na vyřízení reklamace nejpozději do 30 kalendářních dnů od jejího podání. V odůvodněných případech však může RM-S lhůtu prodloužit až o 30 kalendářních dnů, o tom však musí zákazníka včas informovat.
2. V případech, kdy je vyžadována součinnost ze strany zákazníka, nezapočítává se doba poskytnutí součinnosti do doby vyřízení reklamace.
3. Kontaktní osobou pro vyřízení reklamace je pracovník oddělení Centrálního klientského servisu úseku obchodní sítě RM-S pověřený vyřizováním reklamací, kterého je možné kontaktovat na telefonním čísle +420 224 346 492.
4. RM-S je povinen informovat zákazníka o způsobu vyřízení reklamace, a to formou dohodnutou se zákazníkem. Není-li se zákazníkem dohodnuto jinak, platí, že
 - odpověď na reklamaci RM-S zákazníkovi obvykle zašle způsobem přiměřeným ke způsobu, jakým byla reklamační podána:
 - a) písemně – doporučenou poštou do vlastních rukou nebo osobním předáním proti potvrzení o převzetí na kopii dokumentu,
 - b) telefonicky se zajištěním nahrávky hovoru a identifikace zákazníka, nebo
 - c) elektronicky – emailem zaslaným na adresu zákazníka uvedenou zákazníkem.
 - Při odeslání odpovědi však RM-S vyhově požadavku zákazníka na doručení listinného vyhotovení odpovědi.
5. Nesouhlasí-li zákazník se způsobem vyřízení reklamace, je oprávněn podat proti němu protest. Pro podání a vyřízení protestu platí přiměřeně to, co pro reklamaci. Podáním protestu se zakládá nová lhůta 30 kalendářních dnů pro jeho vyřízení, kterou je možné prodloužit za stejných podmínek jako při prodloužení lhůty na vyřízení reklamace. Vyřízení protestu jako oprávněného prostředku řeší zvláštní pracovník RM-S

pověřený výkonem této odvolací instance. Proti způsobu vyřízení protestu již RM-S neposkytuje žádný opravný prostředek. Způsob vyřízení protestu však zákazníka nijak neomezuje v možnosti podat návrh k soudu, nebo je-li zákazník spotřebitelem, podat návrh k finančnímu arbitrovi, nebo případně (není-li finanční arbitr příslušný k řešení daného sporu) k České obchodní inspekci, nebo podat návrh k České národní bance ve věcech souvisejících s její působností (též jako orgánu dohledu v oblasti ochrany finančních spotřebitelů).

6. RM-S upozorňuje zákazníky na skutečnost, že Česká národní banka jako dozorový orgán nad kapitálovým trhem není dle právního řádu České republiky oprávněna autoritativně rozhodnout v konkrétním individuálním reklamačním řízení mezi RM-S a jeho zákazníkem.

Tento reklamační řád byl vyhlášen 7. 7. 2020 a je účinný od 13. 7. 2020 a ke stejnému dni doplňuje čl. 19 Pravidel přístupu na regulovaný trh, dostupných na internetové stránce RM-S https://www.rmsystem.cz/docs/predpisy/Pravidla_pristupu_RT.pdf