



Reklamační řád společnosti GRANT CAPITAL a.s.

platnost od 1.10.2016

I. Úvodní ustanovení

1. Společnost GRANT CAPITAL a.s., se sídlem Lidická 26, 602 00 Brno, IČ: 26277832, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 5009 (dále v textu také jako „GC“ nebo „společnost GC“) je registrovaným investičním zprostředkovatelem, který je oprávněn poskytovat investiční služby ve smyslu zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZPKT“), a to v rozsahu rozhodnutí České národní banky (dále jen „ČNB“) č. j. 43/R/2202/2005/1.
2. Společnost GC je povinna poskytovat investiční služby s odbornou péčí, za podmínek stanovených v platně uzavřených smlouvách se zákazníky a v obecně závazných právních předpisech.

II. Pojmy reklamace, stížnost a oprávněná osoba

1. Reklamací se rozumí podání zákazníka adresované společnosti GC, ve kterém uvádí, že mu ze strany společnosti GC byla poskytnuta investiční služba v rozporu se smlouvou nebo obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na nápravu vzniklého stavu.
2. Stížností se rozumí podání zákazníka společnosti GC nebo potenciálního zákazníka společnosti GC, ve kterém si výslovně stěžuje na jednání zaměstnanců společnosti GC nebo osob, prostřednictvím kterých vykonává společnost GC svou činnost.
3. Oprávněnou osobou se rozumí osoba, která je oprávněná podat reklamaci nebo stížnost dle tohoto Reklamačního řádu. Reklamaci je oprávněn uplatnit pouze zákazník společnosti GC, tj. osoba, s kterou má společnost GC platně uzavřenou smlouvu. Stížnost je oprávněn podat zákazník společnosti GC a potenciální zákazník společnosti GC, přičemž potenciálním zákazníkem se rozumí každá osoba, s kterou společnost GC nebo její zástupce jedná ohledně poskytování investičních služeb.

III. Podání reklamace nebo stížnosti

1. Společnost GC přijímá reklamace a stížnosti od svých zákazníků a potenciálních zákazníků. Společnost GC bez zbytečného odkladu po doručení reklamace nebo stížnosti prozkoumá, zda je reklamace nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamace nebo stížnost splňuje formu a náležitosti podání uvedené v čl. III bod 7.
2. V případě, že společnost GC zjistí ve stížnosti nebo reklamaci formální nedostatky anebo považuje-li stížnost nebo reklamaci za nejasnou či nesrozumitelnou, vyzve osobu, která reklamaci nebo stížnost podala, k doplnění nebo nápravě. Společnost GC se stížností dále nezabývá, nebude-li tato stížnost doplněna v přiměřené době po opakované výzvě k doplnění.
3. Reklamaci anebo stížnost přijme kterýkoli zaměstnanec nebo smluvní zástupce společnosti GC. Tato osoba odpovídá za předání reklamace nebo stížnosti k vyřízení povinné osobě.
4. Povinnou osobou k vyřízení reklamace anebo stížnosti je pracovník compliance.



5. Reklamace a stížnosti mohou být podávány osobně v místě sídla společnosti GC, telefonicky, písemně elektronicky anebo písemně poštou na adresu sídla společnosti GC.
6. Reklamace anebo stížnost musí být doručena společnosti GC bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, jíž se reklamace nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti zákazník nebo potenciální zákazník dozvěděl.
7. Reklamace anebo stížnost musí obsahovat alespoň následující údaje:
 - označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost,
 - identifikační údaje zákazníka nebo potenciálního zákazníka (tj. u fyzických osob jméno, příjmení, bydliště, datum narození nebo RČ, popř. kontaktní adresa, u právnických osob obchodní firma, sídlo, IČ, jméno a příjmení osoby oprávněné jménem právnické osoby jednat, popř. kontaktní adresa),
 - předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána,
 - čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá,
 - datum a podpis zákazníka nebo potenciálního zákazníka.

IV. Vyřízení reklamace nebo stížnosti

1. Společnost GC prozkoumá skutečnosti tvrzené zákazníkem nebo potenciálním zákazníkem v podané reklamaci nebo stížnosti. Společnost GC rozhodne o reklamaci nebo stížnosti následujícím způsobem:
 - a) v případě, že na straně společnosti GC skutečně došlo k porušení smlouvy, obecně závazných právních předpisů nebo vnitřních předpisů společnosti GC způsobem, který zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, společnost GC reklamaci či stížnosti plně vyhoví a uzná vše, čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá, nebo
 - b) v případě, že na straně společnosti GC skutečně došlo k porušení smlouvy, obecně závazných právních předpisů nebo vnitřních předpisů společnosti GC, v celém rozsahu, který zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, společnost GC reklamaci či stížnost z části uzná a z části zamítne; zákazníkovi nebo potenciálnímu zákazníkovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením,
 - c) v případě, že na straně společnosti GC nedošlo k žádnému porušení smlouvy, obecně závazných právních předpisů nebo vnitřních předpisů společnosti GC, které zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, společnost GC reklamaci či stížnost zamítne jako neopodstatněnou.
2. Společnost GC písemně vyrozumí zákazníka nebo potenciálního zákazníka o způsobu vyřízení reklamace nebo stížnosti.
3. Společnost GC je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost zákazníka nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat zákazníkovi písemné stanovisko. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které společnost GC vyzvala zákazníka k doplnění stížnosti či reklamace.

V. Závěrečná ustanovení

1. Rozhodnutí společnosti GC je konečné. V případě, že zákazník nebo potenciální zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn obrátit se bez zbytečného odkladu na:



- a) Českou národní banku, sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1
 - b) Kancelář finančního arbitra, sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1
2. Tento reklamační řád je platný a účinný od 1.10.2016.
 3. Reklamační řád zveřejňuje Společnost GC na svých webových stránkách <https://www.grantcapital.cz/o-nas/dokumenty-ke-stazeni/>