

Pravidla pro uplatňování reklamací

Článek 1

Obecná ustanovení

Tato Pravidla pro uplatňování reklamací upravují podmínky pro podávání reklamací a jejich prošetřování a vyřizování příslušnými orgány KBP.

Článek 2

Vyřizování reklamací

Reklamacie podávané účastníky burzovních obchodů v souvislosti s poskytováním služeb KBP, jsou vyřizovány v souladu se Statutem a platnými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem a Zákonem.

Článek 3

Místo podání reklamace

Reklamaci lze podat buď osobně v sídle KBP, nebo písemně na adresu sídla KBP.

Článek 4

Reklamační protokol

V případě osobního podání reklamace sepíše pověřený pracovník KBP s reklamujícím účastníkem reklamační protokol a dohodne způsob řešení reklamace. Kopii tohoto reklamačního protokolu předá pracovník reklamujícímu. V případě zaslání reklamace do sídla KBP poštou je reklamující povinen v podání uvést všechny informace, které jsou potřebné k řešení reklamace.

Článek 5

Povinnosti reklamujícího

Účastník burzovního obchodu, který podává reklamaci, je povinen poskytnout KBP všestrannou součinnost potřebnou k řádnému vyřízení reklamace, zejména jej včas, úplně a pravdivě informovat o skutečnostech významných pro vyřízení této reklamace a poskytnout mu podklady potřebné pro toto vyřízení; je-li reklamace podávána zástupcem účastníka burzovního obchodu, má stejnou povinnost i tento zástupce s tím, že je povinen navíc prokázat KBP též své právo zastupovat účastníka burzovního obchodu. Porušení povinností podle tohoto článku jde k tíži reklamujícího účastníka burzovního obchodu.

Článek 6

Lhůta podání reklamace

Reklamace může být podána do 15 dnů od okamžiku vzniku události, která je předmětem reklamace. Po uplynutí této lhůty lze reklamaci podat pouze u Komory, a to do 15 dnů.

Článek 7

Lhůta a způsob vyřízení reklamace

1. Podanou reklamaci je KBP povinna vyřídit ve lhůtě do třiceti kalendářních dnů od data podání reklamace. V případě, že si prošetření reklamace vyžádá delší časovou lhůtu, je KBP povinna o tomto reklamujícího písemně vyzoomět a prodloužení lhůty odůvodnit.
2. Informaci o nutnosti delší časové lhůty na prošetření reklamace, je zasílána vždy na adresu reklamujícího, a to doporučeně nebo elektronicky.

Článek 8

Důvody nevyhovění reklamaci

1. Je-li předmětem reklamace neposkytnutí služby či vadné poskytnutí služby kde příčinou je chybné vyplnění nabídky a protinabídky, reklamaci nebude vyhověno.
2. Je-li předmětem reklamace nedodržení smluvních podmínek druhou stranou obchodu, bude reklamace předána k řešení rozhodčímu soudu dle rozhodčí doložky.

Článek 9

Odvolání proti vyřízení reklamace

Pokud reklamující účastník burzovního obchodu nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace, má právo odvolat se ve lhůtě deseti dnů od doručení výsledku reklamace ke Komoře KBP podle Statutu.

Článek 10

Účinnost

Tato část Pravidel byla schválena burzovní komorou konanou dne 24. 06. 2014 a nabývá účinnosti dnem schválení.