

## **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 kalendářních dnů od okamžiku vzniku události, která je předmětem reklamace. Po uplynutí této lhůty lze reklamaci podat pouze u Komory, a to do dalších 15 kalendářních dnů.

**Článek 7****Lhůta a způsob vyřízení reklamace**

1. Podanou reklamaci je KBP povinna vyřídit ve lhůtě do 30 kalendářních dnů od data přijetí reklamace. V případě, že si prošetření reklamace vyžádá delší časovou lhůtu, je KBP povinna o tomto reklamujícího písemně vyrozumět 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 a nebude-li dosaženo dohody prostřednictvím KBP, 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 15 kalendářních dnů od doručení výsledku reklamace ke Komoře KBP podle Statutu.

**Článek 10****Účinnost**

Tato část Pravidel byla schválena burzovní komorou KBP dne 08.12.2020 a nabývá účinnosti okamžikem schválení.