

Společnost MORGAN & Partner s.r.o., se sídlem Praha 1, Josefov, Elišky Krásnohorské 135/7, PSČ 110 00, IČ: 247 50 867 (dále jen „společnost“), vydává v souladu s § 32 zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů a v souladu s vyhláškou č. 303/2010 Sb., o podrobnější úpravě některých pravidel při poskytování investičních služeb, tento

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

### **Článek 1 Úvodní ustanovení**

- 1.1 Účelem reklamačního řádu je stanovit řádné administrativní postupy zahrnující zejména systém vnitřní komunikace a pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků, kteří nejsou profesionálními zákazníky.
- 1.2 Společnost je povinna poskytovat investiční služby s odbornou péčí, za podmínek stanovených v platně uzavřených smlouvách se zákazníky a v obecně závazných právních předpisech.
- 1.3 Tento předpis se použije pro přijímání a vyřizování reklamací a stížností zákazníků, pokud smlouva mezi společností a zákazníkem nestanoví jiný postup.
- 1.4 Reklamační řád společnosti upravuje zásady vyřizování reklamací a stížností, způsob jejich podání, určení pracovníků vyřizujících reklamace a stížnosti, lhůty pro jejich vyřízení, způsob kontroly vyřizování reklamací a stížností vedoucími zaměstnanci a způsob informování zákazníků o vyřízení reklamací a stížností. Reklamační řád společnosti dále upravuje pravidla vedení evidencí reklamací a stížností a způsob kontroly jejich vyřizování.

### **Článek 2 Reklamace a stížnost zákazníka**

- 2.1 Za reklamaci je považováno písemné podání, ve kterém zákazník namítá, že jemu poskytnutá investiční služba byla v rozporu se smlouvou nebo obecně závaznými právními předpisy. Reklamaci má právo podat každý zákazník společnosti, resp. jeho zplnomocněný zástupce (na základě úředně ověřené plné moci).
- 2.2 Za stížnost je považováno písemné oznámení, v němž si zákazník stěžuje na postup či jednání zaměstnanců společnosti, prostřednictvím kterých společnost realizuje svou činnost (např. na nesprávný administrativní postup nebo nevhodné chování zaměstnanců společnosti apod.).

### **Článek 3 Náležitosti reklamace a stížnosti**

- 3.1 Reklamaci a stížnost lze podat pouze písemně, a to poštou nebo je přímo doručit na adresu sídla společnosti. Stížnost je možné dále podat i faxem či elektronicky na e-mailovou adresu společnosti. V reklamaci a stížnosti musí být zákazník náležitě identifikován v souladu se smlouvou uzavřenou se společností (tj. jménem, příjmením, bydlištěm, místem narození nebo rodným číslem, kontaktní adresou, popř. jménem a příjmením osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob) a rovněž musí být prokázáno oprávnění osoby uvedené v reklamaci a

stížnosti jednat za zákazníka. Pokud za zákazníka podává reklamaci či stížnost jeho zmocněný zástupce, musí předložit plnou moc s úředně ověřeným podpisem.

- 3.2 Zákazník musí v reklamaci či ve stížnosti vylíčit skutečnosti, na základě kterých je reklamační nebo stížnost podávána, čeho se domáhá a podání označit datem a podpisem.
- 3.3 Není-li reklamační nebo stížnost z hlediska požadovaných údajů perfektní, vyzve společnost zákazníka k jejich doplnění, případně pozve zákazníka k osobnímu projednání jeho podání.
- 3.4 Reklamační nebo stížnost musí být vyhotovena a doručena společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, jíž se reklamační nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti zákazník nebo potenciální zákazník dozvěděl.
- 3.5 Společnost může reklamaci a stížnost zákazníka odmítnout, není-li zákazník dostatečně identifikován nebo pokud se osoba jednající jeho jménem neprokáže náležitým oprávněním nebo trpí-li reklamační nebo stížnost jinými vadami, které zákazník ani na výzvu společnosti neodstraní. Odmítnutí reklamační a stížnosti včetně důvodů odmítnutí společnost sdělí písemně zákazníkovi.
- 3.6 V reklamaci a stížnosti je zákazník povinen přesně specifikovat reklamovanou službu či postup, který rozporuje a předložit podklady, kterými reklamaci či stížnost odůvodňuje.

#### **Článek 4**

##### **Vyřízení reklamační nebo stížnosti**

- 4.1 Reklamační nebo stížnost přijímá compliance officer. Není-li compliance officer v době doručení reklamační nebo stížnosti na pracovišti, je reklamaci nebo stížnost povinen přijmout pracovník, který jej zastupuje. Zákazníkovi je na jeho vyžádání předáno potvrzení o přijetí reklamační nebo stížnosti.
- 4.2 Za kontrolu vyřízení reklamačních a stížností a jejich evidování zodpovídá compliance officer. Oprávněnost reklamační a stížnosti posuzuje pro náležitém prošetření compliance officer nebo jednatel společnosti či jím určená osoba.
- 4.3 Compliance officer je povinen založit ke každé reklamaci a stížnosti spis a vyplnit reklamační formulář, resp. formulář pro vyřízení stížnosti. Compliance officer si za účelem vyřízení stížnosti vyžádá součinnost příslušných zaměstnanců společnosti, kteří jsou povinni mu ji poskytnout. Compliance officer zodpovídá za řádné a včasné vyřízení reklamační a stížnosti.
- 4.4 Compliance officer zapíše do reklamačního formuláře, resp. formuláře pro vyřízení stížnosti vyjádření zaměstnance společnosti, který namítanou službu realizoval a návrh vyřízení reklamační nebo stížnosti. O konečném způsobu vyřízení reklamační nebo stížnosti rozhoduje compliance officer, který zpracuje písemnou odpověď zákazníkovi.
- 4.5 Po vyřízení reklamační se vyplněný formulář s kopií písemné odpovědi zákazníkovi zařadí do pořadače „Vyřízené reklamační“. Compliance officer kontroluje průběh všech nevyřízených reklamačních a v případě, že zjistí nedostatky v postupu řešení dané reklamační nebo stížnosti, zajistí s vedoucím oddělení, kterého se reklamační týká, nápravu situace. Vyřízení reklamační nebo stížnosti musí být ukončeno bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dní od jejího doručení. Jde-li o věc složitějšího charakteru, která si například vyžádá podrobnější šetření, společnost informuje doporučeným dopisem zákazníka v jaké lhůtě bude jeho reklamační nebo stížnost vyřízena a odůvodní prodlevu ve vyřízení. Do lhůty stanovené pro vyřízení reklamační nebo stížnosti se nezapočítává doba, ve které společnost vyzvala zákazníka k doplnění reklamační nebo stížnosti.

#### **Článek 5**

##### **Závěrečná ustanovení**

- 5.1 Tento reklamační řád je možné měnit pouze písemnou formou.
- 5.2 Reklamační řád je zpřístupněn veřejnosti v sídle společnosti, ve všech jejích provozovnách a na jejích webových stránkách.
- 5.3 Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.1. 2011.

V Praze dne 1.1.2011

MORGAN & Partner s.r.o.