

Reklamační řád

Základní ustanovení

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 RUBIKONFIN a.s. (dále jen „Společnost“) poskytuje investiční služby jako obchodník s cennými papíry ve smyslu zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZPKT“).
- 1.2 Společnost je povinna poskytovat investiční služby s odbornou péčí za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.

2. Předmět reklamačního řádu

- 2.1 Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků a potenciálních zákazníků Společnosti.
- 2.2 Pro účely reklamačního řádu se zákazníkem rozumí osoba, které Společnost poskytuje investiční služby, nebo jiné finanční služby, např. zprostředkování nákupu investičního zlatá.
- 2.3 Pro účely reklamačního řádu se potenciálním zákazníkem rozumí osoba, které jsou nabízeny investiční služby specifikované v článku 2.2.
- 2.4 Pro účely reklamačního řádu se zákazník a potenciální zákazník budou dále v textu, pokud je to vhodné, společně označovat jako „Zákazník“.

3. Pojem reklamacie a stížnosti

- 3.1 Reklamací se rozumí podání zákazníka adresované Společnosti, ve kterém uvádí, že mu ze strany Společnosti byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, nebo se smlouvou uzavřenou mezi Zákazníkem a Společností a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, případně nápravu vzniklého stavu.
- 3.2 Stížností se rozumí podání Zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců Společnosti nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Společnost vykonává svoji činnost (např. vázaní zástupci).

Podání reklamacie/stížnosti

4. Oprávněná osoba

- 4.1 Reklamací je oprávněn podat pouze zákazník.
- 4.2 Stížnost je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník Společnosti.
- 4.3 Reklamací nebo stížností je oprávněn podat také osoba, která jedná na základě plné moci za Zákazníka. Součástí reklamacie nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnítele, ze které vyplývá oprávnění zástupce podat reklamací nebo stížnost za Zákazníka, nebo za jiného stěžovatele, nevyplyvali zastoupení Zákazníka z jiného právního titulu nebo jiné právní skutečnosti, které jsou Společnosti dostatečně věrohodně osvědčeny.

5. Forma a náležitosti reklamacie/stížnosti

- 5.1 Reklamacie nebo stížnost musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu.
- 5.2 Listinná forma se doručuje na adresu Společnosti. Elektronická forma se doručuje Společnosti prostřednictvím e-mailové adresy **pokyny@rubikonfin.cz**, nebo datové schránky: **2ern5b6**.
- 5.3 Reklamacie nebo stížnost musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje:
 - a) označení, že se jedná o reklamací nebo stížnost;
 - b) identifikační údaje Zákazníka nebo jiného stěžovatele – jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob;
 - c) předmět reklamacie nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamacie nebo stížnost podávána;
 - d) čeho se Zákazník nebo jiný stěžovatel domáhá;
 - e) datum a podpis Zákazníka nebo jiného stěžovatele, případně zmocněnce těchto osob.
- 5.4 Reklamacie nebo stížnost musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, již se reklamacie nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti Zákazník nebo jiný stěžovatel dozvěděl. Reklamací lze podat nejpozději do dvou let ode dne, kdy tato skutečnost nastala.
- 5.5 Reklamacie nebo stížnost může být podána i na osobním jednání se zástupcem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem Společnosti v rozsahu údajů uvedených v článku 5.3.

Přijetí a vyřízení reklamacie/stížnosti

6. Přijetí reklamacie/stížnosti

- 6.1 Společnost má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamacie nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamacie nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamacie nebo stížnost splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 5.
- 6.2 V případě, že Společnost zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamací nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamací nebo stížnost podala, k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Společnosti ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje Společnost podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dnů) od doručení výzvy, je Společnost oprávněna reklamací nebo stížností odmítnout.
- 6.3 V případě, že osoba, která reklamací nebo stížností podala, písemně nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 4 nebo článkem 5 nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamací nebo stížností odmítnout. O odmítnutí reklamacie nebo stížnosti bude osoba, která reklamací nebo stížností podala, písemně vyrozuměna.

- 6.4 V případě, že Společnost nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 6.3 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamacie.
- 6.5 V případě, že se podaná reklamacie nebo stížnost bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje Zákazníkovi investiční službu prostřednictvím Společnosti (dále jen „Finanční instituce“), Společnost zajistí její neprodlené předání Finanční instituci a informuje Zákazníka o tom, že příslušnou k vyřízení této reklamacie nebo stížnosti je Finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u Finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné Finanční instituce.

7. Vyřízení reklamacie/stížnosti

- 7.1 Společnost rozhodne o stížnosti nebo reklamaci jedním z následujících způsobů:
 - a) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů nebo smlouvy uzavřené mezi Zákazníkem a Společností způsobem, který Zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinna reklamací/stížností vyhovět v rozsahu požadovaném Zákazníkem a přiznat vše, čeho se Zákazník domáhá, nebo
 - b) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů nebo smlouvy uzavřené mezi Zákazníkem a Společností, avšak ne v celém rozsahu, který Zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinna reklamací/stížností z části uznat a z části zamítnout; Zákazníkovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo
 - c) v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů nebo smlouvy uzavřené mezi Zákazníkem a Společností, které Zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinen reklamací/stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.
- 7.2 Společnost je povinna vyřídit reklamací nebo stížnost Zákazníka nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat Zákazníkovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala Zákazníka k doplnění stížnosti či reklamacie.

Závěrečná ustanovení

Zákazník či jiný stěžovatel může podat opravný prostředek proti stížnosti nebo reklamaci a požádat Společnost o opětovné přezkoumání stavu věci, pokud na základě původní stížnosti nebo reklamacie nebyly odstraněny všechny nedostatky a přijata dostatečná opatření zabráňující opětovnému vzniku nedostatků.

V případě, že Zákazník nebo jiný stěžovatel nesouhlasí s vyřízením reklamacie nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dohledový orgán Společnosti, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, www.cnb.cz, případně podat žalobu na Společnost u příslušného soudu (k příslušnosti soudu informace např. zde: <https://financnigramotnost.mfcr.cz/cs/reseni-sporu/soudni-řízení/soudni-řízení-a-spotřebitel>).

Zákazník nebo jiný stěžovatel, který je spotřebitel, je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti investičních služeb finanční arbitér - www.finarbitr.cz, u dalších finančních produktů Česká obchodní inspekce - www.coi.cz.

V Praze, dne 01.06.2025
RUBIKONFIN a.s.