



ATLANTA SAFE, A.S.
OBCHODNÍK S CENNÝMI PAPIŘY

VNITŘNÍ POKYN

REKLAMAČNÍ ŘÁD

NA ZÁKLADĚ USTANOVENÍ § 12A ODS.T.1, PÍSM. D) ZÁKONA Č. 256/2004 SB., O PODNIKÁNÍ NA KAPITÁLOVÉM TRHU, VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ, TÍMTO VYDÁVÁ SPOLEČNOST ATLANTA SAFE A.S. (DÁLE JEN ATLANTA) PRO ÚČELY VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ ZÁKAZNÍKŮ, KTERÍ NEJSOU PROFESIONÁLNÍMI ZÁKAZNÍKY, TENTO

REKLAMAČNÍ ŘÁD.

I.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. TENTO VNITŘNÍ PŘEDPIS SE VZTAHUJE NA PROCES VYŘIZOVÁNÍ A PŘIJÍMÁNÍ STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ NEPROFESIONÁLNÍCH ZÁKAZNÍKŮ PŘI POSKYTOVÁNÍ INVESTIČNÍCH SLUŽEB ATLANTOU.
2. TENTO PŘEDPIS UPRAVUJE ŘÁDNÝ POSTUP ATLANTY SOUVISEJÍCÍ S PŘIJÍMÁNÍM A VYŘIZOVÁNÍM REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ ZÁKAZNÍKŮ.
3. REKLAMAČNÍ ŘÁD ATLANTY UPRAVUJE ZÁSADY VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ, ZPŮSOB JEJICH PODÁNÍ, URČENÍ ORGANIZAČNÍHO ÚTVARU VYŘIZUJÍCÍHO REKLAMACE A STÍŽNOSTI, LHŮTY PRO JEJICH VYŘÍZENÍ, ZPŮSOB KONTROLY VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ OSOBAMI S ŘÍDÍCÍ PŮSOBNOSTÍ, ZPŮSOB INFORMOVÁNÍ ZÁKAZNÍKŮ O VYŘÍZENÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ.

II.

REKLAMACE ZÁKAZNÍKA

1. REKLAMACE JE PODÁNÍM ZÁKAZNÍKA, VYJADŘUJÍCÍM NESPOKOJENOST ČI NESOUHLAS SE ZPŮSOBEM PROVEDENÍ URČITÉ KONKRÉTNÍ, PROVEDENÉ SLUŽBY, POPŘ. CHOVÁNÍM PRACOVNÍKA ATLANTY, V ROZPORU S PRÁVNÍMI PŘEDPISY, SMLOUVOU ČI VNITŘNÍMI PŘEDPISY A VŠEOBECNÝMI OBCHODNÍMI PODMÍNKAMI ATLANTY.
2. ZÁKAZNÍK JE OPRÁVNĚN PODAT REKLAMACI:
 - OSOBNĚ V SÍDLE ATLANTY V JEJÍCH PROVOZNÍCH HODINÁCH,
 - PÍSEMNĚ ZA PODMÍNEK UVEDENÝCH NÍŽE,
 - TELEFONICKY, E-MAILEM ČI JINÝM ZPŮSOBEM PRO ZADÁVÁNÍ POKYNU ZÁKAZNÍKEM,
3. V PŘÍPADĚ OSOBNÍHO PODÁNÍ REKLAMACE JE POVINEN JI PŘIJMOUT KAŽDÝ ZAMĚSTNANEC. SVOJÍ POVINNOST SPLNÍ I ODKÁZÁNÍM ZÁKAZNÍKA NA PŘÍSLUŠNÉHO PRACOVNÍKA ATLANTY, KTERÝ V SOULADU S ORGANIZAČNÍM ŘÁDEM DISPONUJE V RÁMCI SVÉ PŮSOBNOSTI KOMPETENCEMI K VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ ZÁKAZNÍKŮ, POPŘ. JEHO NEJBLIŽŠÍHO NADŘÍZENÉHO, NENÍ-LI KOMPETENTNÍ PRACOVNÍK V ČASE PODÁNÍ REKLAMACE DOSTUPNÝ. O PŘIJETÍ REKLAMACE MUSÍ BÝT VYHOTOVEN PÍSEMNÝ ZÁZNAM A NEPRODLENĚ POSTOUPEN PŘÍSLUŠNÉMU PRACOVNÍKOVÍ NEBO PŘÍMÉMU NADŘÍZENÉMU PRACOVNÍKOVÍ ATLANTY (OSOBE S ŘÍDÍCÍ PRÁVOMOCÍ).
4. PÍSEMNÝM PODÁNÍM UVÁDÍ ZÁKAZNÍK ZEJMÉNA
 - IDENTIFIKACI ZÁKAZNÍKA (JMÉNO, PŘÍJMENÍ, POPŘ. OBCHODNÍ FIRMA, RČ/ÍČ, ADRESA, MÍSTO PODNIKÁNÍ ČI SÍDLO ZÁKAZNÍKA),
 - PODROBNÝ POPIS PŘEDMĚTU REKLAMACE,
 - SPECIFIKACE PŘÍPADNÉHO POŽADAVKU NÁHRADY ŠKODY.

5. V PŘÍPADĚ ABSENCE VŠECH POŽADOVANÝCH NÁLEŽITOSTÍ REKLAMAČNÍHO PODÁNÍ BUDE ZÁKAZNÍK ATLANTOU NEPRODLENĚ VYZVÁN K ODSTRANĚNÍ TAKOVÝCH VAD, KTERÉ NEJSOU DŮVODEM NEVYŘÍZOVÁNÍ REKLAMACE.

III.

VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1. ZÁKAZNÍK MÁ PRÁVO NA VYŘÍZENÍ REKLAMACE VE LHŮTĚ 30 KALENDÁRNÍCH DNŮ OD JEJÍHO DORUČENÍ ATLANTĚ.
2. VYŽADUJE-LI VYŘÍZENÍ A ŘEŠENÍ REKLAMACE DELŠÍ LHŮTU K ŠETŘENÍ, JE ZÁKAZNÍK O TĚTO SKUTEČNOSTI INFORMOVÁN PŘED UPLYNUTÍM TĚTO LHŮTY.
3. PŘÍSLUŠNÝ PRACOVNÍK ATLANTY PO PŘIJETÍ REKLAMACÍ JE TYTO POVINEN EVIDOVAT A POTÉ PŘEDAT DALŠÍM PRACOVNÍKŮM K VYŘÍZENÍ DLE JEJICH PŮSOBNOSTI A PRAVOMOCI, PŘITOM DOHLÍŽÍ NA VČASNÉ A ŘÁDNÉ ZPRACOVÁNÍ REKLAMACE. PŘEDMĚTNOU REKLAMACI VŽDY PROJEDNÁ S ODPOVĚDNÝM PRACOVNÍKEM, JEHOŽ SE REKLAMOVANÁ SLUŽBA TÝČE, A JEHO NADRÍZENÝM. PO JEJICH VYJÁDRĚNÍ JE POVINEN O ZPŮSOBU VYŘÍZENÍ A NÁVRHU ŘEŠENÍ PÍSEMNĚ, POPŘ. JINOU ADEKVÁTNÍ FORMOU SPOJENOU S PÍSEMNÝM ZÁZNAMEM (E-MAIL) INFORMOVAT ZÁKAZNÍKA A DLE JEHO NÁSLEDNÝCH DISPOZIC REALIZOVAT SCHVÁLENÝ ZPŮSOB ŘEŠENÍ REKLAMACE, NEVYŽADUJE-LI JEJÍ VYŘÍZENÍ OKAMŽITÉHO ŘEŠENÍ.
4. V PŘÍPADĚ NESOUHLASU ZÁKAZNÍKA S VYŘÍZENÍM REKLAMACE SE MŮŽE TENTO OBRÁTIT S PROTESTEM PROTI VYŘÍZENÍ REKLAMACE K PŘEDSEDOVI PŘEDSTAVENSTVA. VYŘÍZENÍ PROTESTU JE POVINEN PŘEDSEDA PŘEDSTAVENSTVA UČINIT VE LHŮTĚ 14 KALENDÁRNÍCH DNŮ OD JEHO DORUČENÍ ATLANTĚ.

IV.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. ZÁKAZNÍK MUSÍ BÝT S REKLAMAČNÍM ŘÁDEM SEZNÁMEN PŘI PODPISU KOMISIONÁŘSKÉ SMLOUVY.
2. JAKÉKOLI ZMĚNY REKLAMAČNÍHO ŘÁDU BUDOU UVEŘEJNĚNY NEPRODLENĚ NA WEBOVÝCH STRÁNKÁCH ATLANTY: WWW.ATLANTA.CZ.
3. ZÁKAZNÍK MÁ VEDLE MOŽNOSTI DOMÁHAT SE SVÝCH DOTČENÝCH PRÁV ROVNĚŽ MOŽNOST OBRÁTIT SE SE SVÝMI STÍŽNOSTMI NA ORGÁNY DOZORU: ČESKOU NÁRODNÍ BANKU, SE SÍDLEM NA PŘÍKOPĚ 28, PRAHA 1.