

## **Pravidla pro uplatňování reklamací na KBP**

### **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**

Reklamace podávané účastníky burzovních obchodů v souvislosti s poskytováním služeb KBP, jsou vyřizovány v souladu se Statutem a platnými právními předpisy, zejména obchodním zákoníkem, 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 uvedeny na tiskopise reklamačního protokolu.

### **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 tří měsíců od okamžiku vzniku události, která je předmětem reklamace. Po uplynutí této lhůty lze reklamaci podat pouze u Komory.

**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. Odpověď, resp. informaci o nutnosti delší časové lhůty na prošetření reklamace, je zasílána vždy na adresu reklamujícího a to doporučeně.

**Článek 8****Důvody nevyhovění reklamaci**

1. Je-li předmětem reklamace neposkytnutí služby či vadné poskytnutí služby, kde příčinou je chybné vyplnění elektronického formuláře nabídky nebo protinabídky, reklamaci nebude vyhověno.
2. Je-li předmětem reklamace nedodržení smluvních podmínek druhou stranou obchodu, bude reklamace předána k řešení BRS.

**Článek 9****Odvolání proti způsobu vyřízení reklamace**

Pokud reklamující účastník burzovního obchodu nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace, má právo odvolat se ve lhůtě patnácti dnů od doručení výsledku reklamace ke Komoře KBP podle článku 21 Statutu.

**Článek 10****Účinnost**

Tato část Pravidel byla schválena burzovní komorou konanou dne 24.10.2007 a nabývá účinnosti dnem schválení.