

BURZOVNÍ PRAVIDLA

ČÁST 10 REKLAMAČNÍ ŘÁD

Článek 1

Podání reklamace

1. Reklamace podávané účastníky burzovních obchodů v souvislosti s poskytováním služeb KBP jsou vyřizovány v souladu s právními předpisy, zejména občanským zákoníkem, zákonem o obchodních společnostech a družstev a Zákonem.
2. Reklamaci lze podat písemně v listinné podobě buď osobně v sídle KBP, nebo ji s využitím držitele poštovní licence doručit na adresu sídla KBP, popřípadě v digitální podobě ji doručit na elektronickou adresu, popřípadě do datové schránky KBP.
3. Účastník burzovního obchodu, který podává reklamaci, je povinen poskytnout KBP součinnost potřebnou k řádnému vyřízení reklamace, zejména KBP včas, úplně a pravdivě informovat o skutečnostech významných pro vyřízení reklamace a poskytnout jí podklady potřebné pro její vyřízení.
4. 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 následujících po dni pronesení lhůty podle věty první.

Článek 2

Vyřízení reklamace

1. Podanou reklamaci je KBP prostřednictvím generálního sekretáře 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 ještě před uplynutím lhůty podle věty první, prodloužení lhůty odůvodnit a stanovit náhradní lhůtu vyřízení.
2. Informace o nutnosti delší časové lhůty na prošetření reklamace je zasílána reklamujícímu, a to v případě listinného podání na určenou adresu pro doručování formou doporučené listovní zásilky, nebo jako digitální dokument do datové schránky reklamujícího, popřípadě na jím uvedenou elektronickou adresu.
3. Je-li předmětem reklamace neposkytnutí služby či vadné poskytnutí služby z důvodu chybného vyplnění nabídky nebo protinabídky, reklamaci nebude vyhověno.
4. Je-li předmětem reklamace nedodržení smluvních podmínek druhou stranou burzovního obchodu a nebude-li dosaženo dohody prostřednictvím KBP, bude postupováno podle části 6 čl. 8 Pravidel.
5. 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.

Článek 3

Přezkum rozhodnutí

Osoba, která byla přímo dotčena na svých právech rozhodnutím Komory, může požádat valnou hromadu o přezkoumání tohoto rozhodnutí podle čl. 8 Statutu.

Článek 4

Účinnost



Tato část Pravidel byla schválena Komorou 28.04.2022 a nabývá účinnosti dnem nabytí účinnosti Statutu schváleného valnou hromadou KBP 28.04.2022.