

KIWI · PARTNERS

PRIVATE WEALTH MANAGEMENT

REKLAMAČNÍ ŘÁD

postup pro podávání a vyřizování reklamací · platnost od 1. 1. 2024

Článek 1

Úvodní ustanovení

1.1 Tento Reklamační řád upravuje postup obchodní společnosti **Kiwi partners s.r.o.**, IČO 08508810, se sídlem Plynární 1617/10, 170 00 Praha 7 — Holešovice (dále jen „**Společnost**“), při vyřizování reklamací a stížností klientů (dále jen „**Klient**“) ohledně poskytnutých služeb.

1.2 Reklamační řád je sestaven v souladu s požadavky zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, a vyhlášky ČNB upravujících vyřizování stížností.

Článek 2

Předmět reklamace

2.1 Klient má právo podat reklamaci nebo stížnost zejména v případech:

- a) nesprávně provedené investiční nebo poradenské služby,
- b) porušení smluvních povinností Společnosti,
- c) neoprávněně účtovaných poplatků,
- d) nesprávných nebo zavádějících informací poskytnutých Společností,
- e) jiných závad v kvalitě poskytnutých služeb.

Článek 3

Forma podání reklamace

3.1 Klient může reklamaci podat:

- a) **písemně** na adresu sídla Společnosti (Plynární 1617/10, 170 00 Praha 7),
- b) **e-mailem** na adresu reklamace@kiwipartners.cz,
- c) **datovou schránkou** Společnosti,
- d) **osobně** v sídle Společnosti během provozní doby.

3.2 Reklamace musí obsahovat:

- a) identifikační údaje Klienta (jméno, příjmení, datum narození, adresa),
- b) kontaktní údaje (telefon, e-mail),
- c) označení smlouvy nebo služby, ke které se reklamace vztahuje,
- d) popis závady a důvod reklamace,
- e) požadovaný způsob vyřízení reklamace,
- f) přílohy doložující tvrzení Klienta (kopie smluv, korespondence).

Článek 4

Lhůty vyřízení

4.1 Společnost potvrdí Klientovi přijetí reklamace **do 5 pracovních dnů** ode dne jejího doručení.

4.2 Společnost vyřídí reklamaci **nejpozději do 30 dnů** ode dne jejího doručení. Ve výjimečných a odůvodněných případech (např. složitost případu, nutnost součinnosti třetí strany) může být tato lhůta prodloužena na **maximálně 60 dnů**; o prodloužení lhůty Společnost Klienta písemně informuje.

4.3 Společnost o vyřízení reklamace informuje Klienta písemně (e-mailem nebo poštou) a uvede zdůvodnění svého rozhodnutí.

Článek 5

Možnosti řešení reklamace

5.1 V případě uznání reklamace Společnost zajistí adekvátní nápravu, zejména:

- a) **vrácení neoprávněně účtovaných poplatků,**
- b) **náhradu vzniklé škody** v rozsahu prokázané způsobené škody,
- c) **opravu chybně poskytnuté služby** nebo náhradní plnění,
- d) **jiné vhodné kompenzační opatření** dle individuálního posouzení.

5.2 V případě **zamítnutí reklamace** Společnost Klienta písemně informuje o důvodech zamítnutí a o možnostech dalšího postupu.

Článek 6

Mimosoudní řešení sporů (ADR)

6.1 Pokud Klient není spokojen s výsledkem reklamace, má právo obrátit se na subjekt alternativního řešení sporů (ADR):

Finanční arbitr České republiky

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1

Tel.: +420 257 042 070 · E-mail: arbitr@finarbitr.cz

Web: www.finarbitr.cz

6.2 Finanční arbitr ČR je věcně příslušný pro spory týkající se investičních služeb, pojištění, hypotečních a spotřebitelských úvěrů, penzijního spoření a dalších finančních produktů.

6.3 Klient může také podat stížnost u **České národní banky** jako orgánu dohledu:

Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1 · Web: www.cnb.cz

Článek 7

Evidence reklamací

7.1 Společnost vede evidenci všech přijatých reklamací a jejich vyřízení. Evidence je archivována po dobu **10 let** v souladu s vyhláškou ČNB.

7.2 Evidence obsahuje zejména: datum přijetí reklamace, identifikaci Klienta, předmět reklamace, datum a způsob vyřízení, výsledek reklamace.

Článek 8

Závěrečná ustanovení

8.1 Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1. ledna 2024 a je zveřejněn na www.kiwipartners.cz/dokumenty.

8.2 Společnost je oprávněna Reklamační řád měnit. Změna nabývá účinnosti dnem uveřejnění aktualizované verze na webu.