

Reklamační řád

Tradomart SV Ltd.

Srpen 2018

Proprietární omezení:

Tento dokument je majetkem společnosti Tradomart SV Ltd. Jakékoli zveřejnění, reprodukce nebo přenos neoprávněným osobám je bez předchozího písemného souhlasu společnosti Tradomart SV Ltd. zakázáno.

PRÁVNÍ INFORMACE

Tradomart SV Ltd. je společnost zaregistrovaná podle práva Svatého Vincence a Grenadin s registračním číslem 23071 IBC 2015, která má sídlo v Shamrock Lodge, Murray Road, Kingston, Svatý Vincenc a Grenadiny a poskytuje investiční a doplňkové služby (dále jen „společnost“) svým klientům prostřednictvím obchodní platformy. Pro více informací navštivte www.forexmart.com.

REKLAMAČNÍ ŘÁD: ÚVOD A ROZSAH

Tento Reklamační řád (dále jen „postup“) uvádí podrobnosti týkající se podmínek a postupů stanovených v rámci společnosti pro vyřizování stížností a reklamací obdržných od klienta, a je pro společnost a klienta závazný.

VYMEZENÍ POJMŮ

Pokud není uvedeno jinak, mají pojmy obsažené v tomto Reklamačním řádu konkrétní význam a mohou být, dle potřeby, použity v jednotném nebo množném čísle.

DEFINICE REKLAMACE

Reklamace je vyjádření nespokojenosti klienta s poskytováním investičních a/nebo doplňkových služeb poskytovaných společností.

Reklamace by měla zahrnovat:

- Celé jméno klienta;
- Obchodní účet klienta;
- Čísla dotčených transakcí (v případě potřeby);
- Datum a čas vzniku problému;

- Popis problému.

Reklamacie nesmí obsahovat urážlivé výrazy na adresu společnosti ani na adresu zaměstnance společnosti.

Společnost může podle vlastního uvážení odmítnout vyřídit reklamacii, pokud nejsou splněny požadavky uvedené v odstavcích výše.

POSTUP

Všechny reklamacie musí být podány písemně a musí být adresovány v první řadě Oddělení zákaznické podpory. Pokud klient obdrží odpověď od Oddělení zákaznické podpory, ale domnívá se, že je třeba reklamaci dále řešit, může buď požádat Oddělení zákaznické podpory, aby ji předalo Oddělení compliance, nebo se může obrátit na Oddělení compliance přímo, a to na e-mailu compliance@forexmart.com, které ji nezávisle a nestranně prošetří.

Oddělení zákaznické podpory i Oddělení compliance by měly zajistit následující:

- Vyrozumět klienta o přijetí reklamacie do pěti (5) pracovních dnů. Vyrozumění bude obsahovat potvrzení o nezbytných krocích potřebných k vyřešení reklamacie a podrobnosti o postupu společnosti při vyřizování reklamací a o právu klienta postoupit reklamaci finančnímu ombudsmanovi, pokud není spokojený s posouzením a rozhodnutím společnosti;
- Odeslat klientovi úvodní odpověď, v rámci které jej plně informuje o provedeném šetření, o všech dosavadních zjištěních a případně o nabídce nápravy, a to do patnácti (15) pracovních dnů;
- Další vyrozumění: V situaci, kdy stěžovatel reaguje na úvodní odpověď, Oddělení compliance / zákaznické podpory opět potvrdí přijetí této odpovědi do pěti (5) pracovních dnů;

Výsledek řešení reklamacie: Jakmile společnost ukončí šetření, obdrží klient do třiceti (30) pracovních dnů konečnou odpověď. Odpověď bude obsahovat souhrnný výsledek šetření společnosti. V případě potřeby může obsahovat i konečnou nabídku nápravy.

Pokud ani po pěti (5) týdnech od obdržení reklamacie není společnost schopna problém vyřešit, pracovník compliance o tom písemně klienta vyrozumí s uvedením důvodů prodlení a odhadované doby vyřešení problému;

Po obdržení konečné odpovědi bude mít stěžovatel pět (5) týdnů na odpověď. Pokud společnost od stěžovatele neobdrží žádnou odpověď, která by naznačovala, že je s vysvětlením stále nespokojen, bude reklamacie považována za vyřízenou.

Oddělení compliance reklamaci prošetří a vrátí ji klientovi nejpozději do osmi (8) týdnů.

Společnost se bude vždy snažit vyřešit reklamace v co nejkratším možném termínu, přičemž bude klienta průběžně informovat.

Oddělení zákaznické podpory a Oddělení compliance důkladně prověří všechny reklamace podle potřeby (s přihlédnutím ke všem informacím obsaženým v účetních knihách a záznamech společnosti, mimo jiné včetně deníku obchodního účtu klienta) a dospějí ke spravedlivému výsledku.

- Všechny reklamace jsou považovány za důvěrné.

Často kladené otázky

S dotazy ohledně postupu vyřizování reklamací se obračejte v první řadě na Oddělení zákaznické podpory.

KONTAKTY

Oddělení zákaznické podpory support@forexmart.com
Oddělení compliance compliance@forexmart.com

PŘÍLOHA I. Reklamační formulář

A. Informace o klientovi:

Jméno:	Číslo účtu:
--------	-------------

Adresa:	Telefonní číslo:
---------	------------------

B. Stručný souhrn reklamace:

Jméno zaměstnance:	Oddělení:
--------------------	-----------

Popište výrobek nebo službu, které se reklamace týká (popis, důkazy, částka a navrhovaný způsob řešení):

Přiložte prosím jakoukoli další relevantní dokumentaci, která nám může pomoci při vyřizování reklamace:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datum a místo

Podpis klienta

Pouze pro interní použití:

Reklamaci obdržel(a):

Datum přijetí reklamace:

Referenční číslo:

Dotčené oddělení:

První odpověď klientovi:

An

Ne

Datum:

První přijatá opatření:

.....
.....
.....

Informoval klienta o prvních přijatých opatřeních: Datum:

An

Ne

Další přijatá opatření:

.....
.....
.....

Spis předán generálnímu

An

Ne

manažerovi: Datum:

Shrnutí způsobu vyřízení reklamace:

.....
.....
.....

Podpis odpovědného pracovníka:

Datum

.....

.....