

REKLAMAČNÍ ŘÁD

platný od 01.05.2021

(dd/mm/yyyy)

vydaný společností **APP.UMBRELLA**, a.s., Antala Staška 1859/34, Praha 4, 140 00, Česká Republika, Spisová značka B 22093 vedená u Městského soudu v Praze, IČO: 01855867

I. Podání reklamace (stížnosti)

1. Každý klient je oprávněn podat bezplatně reklamaci (stížnost) na poskytnutí služby App.Umbrella, a. s. (dále jen "AU"), pokud služba nebyla provedena nebo pokud způsob provedení služby či úplata za ní neodpovídá uzavřené smlouvě, dalším podmínkám dohodnutým mezi klientem a AU nebo pokud kterýkoli zaměstnanec AU nebo osoba, která na základě pověření či smlouvy spolupracuje s AU na poskytnutí služby, jedná vůči klientovi nečestně, nespravedlivě nebo neuctivě.
2. Klient je oprávněn podat AU reklamaci
 - písemně na adresu společnosti – může použít formulář, ten ale není nutný
 - e-mailem na adresu info@appumbrella.online
3. AU nesmí odmítnout přijetí reklamace, je však oprávněna přidělit ji odpovědnému zaměstnanci dle uvážení.

II. Náležitosti reklamace

1. Reklamace musí být podána tak, aby bylo zřejmé, kdo ji podává, co je předmětem reklamace, a pokud klient požaduje náhradu majetkové škody, musí uvést, jakým způsobem a v jaké výši má být škoda nahrazena (např. připsat na účet peněžní hodnotu vzniklé škody, dodat investiční nástroje za určitou cenu apod.). Pokud bude klient v rámci vyřízení reklamace požadovat nakládání se svým majetkem, musí být součástí reklamace i řádně udělený souhlas klienta s takovým postupem. AU ověří totožnost osoby, která reklamaci podává a její oprávnění disponovat s účtem, ke kterému se reklamace vztahuje, a to důvěryhodným způsobem s ohledem na formu podávání reklamace podle čl. I odst. 2 Reklamačního řádu. Pokud se osoba podávající reklamaci odmítla podrobit identifikaci, nebyla schopna se i přes výzvu AU identifikovat nebo není oprávněna nakládat s účtem, ke kterému se reklamace vztahuje, pohlíží AU na takovou reklamaci, jako by nebyla podána.

2. Klient je povinen ve svém vlastním zájmu sdělit AU co možná nejvíce podrobností o reklamované službě či jednání, která mohou přispět k rychlému vyřízení reklamace, zejména je povinen sdělit, případně předat AU informace, dokumenty či jiné doklady o chybném provedení služby, které AU nemá k dispozici, nebo jejichž získání by bylo pro AU nepřiměřeně náročné a vedlo by k zbytečnému prodlužování vyřízení reklamace.
3. Pokud reklamace nebude obsahovat všechny náležitosti dle odst. 1 nebo 2, není AU oprávněna reklamaci z tohoto důvodu odmítnout a je povinna bez zbytečného odkladu požádat vhodným způsobem klienta o doplnění reklamace. Pokud klient žádosti nevyhoví, je AU oprávněna reklamaci odmítnout pro nedostatek součinnosti. Jestliže nebude možné klienta zastihnout, je AU oprávněna přiměřeně prodloužit dobu na vyřízení reklamace.

III. Povinnost součinnosti

1. Klient je povinen poskytnout v maximální míře součinnost při zmenšování případných negativních důsledků chybného postupu AU.
2. Klient je povinen podat reklamaci bezprostředně poté, co se o vzniku předmětu reklamace dozvěděl. Podá-li klient reklamaci s časovým odstupem, přestože o vzniku reklamované skutečnosti věděl dříve, může AU vztáhnout případnou náhradu škody k hodnotám, které byly platné v okamžiku, kdy se klient o vzniku reklamované skutečnosti dozvěděl a mohl reklamaci bez zbytečného odkladu podat. Dokladem o zjištění vzniku předmětu reklamace klientem je např. záznam o elektronickém zobrazení určitých skutečností (pokynů, transakcí, atd.) klientem v dohodnutém komunikačním programu, ze kterého byl vznik předmětu reklamace zřejmý.
3. Pokud klient zamýšlel další transakce, o kterých tvrdí, že mu byly znemožněny porušením povinnosti AU, je povinen je co nejpřesněji popsat a doložit projev své vůle k takovému právnímu jednání učiněnému nejpozději k okamžiku, od kterého odvozuje náhradu škody (např. k okamžiku platnosti hodnoty koupi anebo investice). Na požadavek k náhradě škody bez doloženého projevu vůle dle předchozí věty nebude brán zřetel.
4. Podá-li klient bez řádného důvodu reklamaci více než jeden měsíc poté, co nastala reklamovaná skutečnost, je oprávněn požadovat po AU škodu, jejíž výše bude AU stanovena k okamžiku, kdy klient měl a mohl podat reklamaci.

5. Vyžádá-li si vyřízení reklamace další náklady ze strany klienta nebo součástí vyřízení bude nakládání s majetkem klienta, je AU povinna si předem vyžádat souhlas klienta k příslušným činnostem a klient je povinen bezodkladně souhlas udělit nebo ho odmítnout. Pokud klient odmítne udělit souhlas nebo jej včas ani neudělí ani neodmítne, není AU povinna nahradit klientovi tu část případné škody, která byla zapříčiněna nesoučinností klienta. O nakládání s majetkem klienta nejde v případě, kdy ke změně majetku klienta došlo v důsledku pochybení AU nebo v důsledku skutečnosti, která zakládá bezdůvodné obohacení klienta. AU je oprávněna uvést majetek klienta do původního stavu před provedením chybné operace.

IV. Vyřízení reklamace

1. Každý klient má právo na vyřízení reklamace nejpozději do 30 kalendářních dnů od jejího podání. V odůvodněných případech však může AU lhůtu prodloužit až o 30 kalendářních dnů, o tom však musí klienta včas informovat. Týká-li se reklamace platebních služeb, činí lhůta pro vyřízení reklamace 15 pracovních dnů od podání reklamace. Je-li předmětem podané reklamace dosud nezaúčtovaná transakce, považuje se za den podání reklamace den zaúčtování transakce. AU je oprávněna v odůvodněných případech, tedy zejména z důvodu nezbytné součinnosti třetích stran, prodloužit lhůtu pro vyřízení reklamace o 20 pracovních dnů. O tom je AU povinna klienta předem informovat.
2. V případech, kdy je vyžadována součinnost ze strany klienta, nezapočítává se doba poskytnutí součinnosti do doby vyřízení reklamace.
3. AU je povinna informovat klienta o způsobu vyřízení reklamace, a to formou dohodnutou s klientem. Není-li s klientem dohodnuto jinak, platí, že odpověď na reklamaci AU klientovi obvykle zašle prostřednictvím emailu anebo písemně.
4. Nesouhlasí-li klient se způsobem vyřízení reklamace, je oprávněn podat proti němu protest. Pro podání a vyřízení protestu platí přiměřeně to, co pro reklamaci. Podáním protestu se zakládá nová lhůta 30 kalendářních dní (resp. 15 pracovních dnů pro protest v oblasti platebních služeb) pro jeho vyřízení, kterou je možné prodloužit za stejných podmínek jako při prodloužení lhůty na vyřízení reklamace. Vyřízení protestu jako opravného prostředku řeší zvláštní pracovník AU pověřený výkonem této odvolací instance. Proti způsobu vyřízení protestu již AU neposkytuje žádný opravný prostředek. Způsob vyřízení protestu však klienta nijak neomezuje v možnosti podat návrh k soudu, nebo je-li klient spotřebitelem, podat návrh k finančnímu arbitrovi, nebo případně (není-li finanční arbitr příslušný k řešení daného sporu) k České obchodní inspekci, nebo podat návrh k České národní bance ve věcech

souvisejících s její působností (též jako orgánu dohledu v oblasti ochrany finančních spotřebitelů); za účelem prověření návrhu si finanční arbitr či Česká národní banka obvykle vyžádá od AU veškerou relevantní smluvní dokumentaci a výpisy z příslušného účtu.

Tento reklamační řád byl vyhlášen 01.05.2021 a je účinný ihned. Ve vztahu ke smlouvám uzavřeným před dnem nabytí účinnosti tohoto reklamačního řádu podle předchozí věty, nabývá tento reklamační řád účinnosti dne 01.05.2021 a ke stejnému dni nahrazuje dosavadní reklamační řád.