

Společnost: Investiční centrum dluhopisů s.r.o.
IČO 084 22 397, se sídlem Aviatická 1098/2, Ruzyně, 161 00 Praha 6
www.dluhopisy.net

Reklamační řád společnosti Investiční centrum dluhopisů s.r.o.

Preambule Společnost Investiční centrum dluhopisů s.r.o. (dále jen "Společnost") klade důraz na spokojenost svých zákazníků a při výskytu nesrovnalostí ve službách se zavazuje k rychlému a spravedlivému řešení. Reklamační řád (dále jen "Řád") určuje pravidla pro podávání, zpracování a evidenci reklamací a stížností zákazníků v souladu s právními normami České republiky a Evropské unie, zejména s:

- Zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
- Zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů
- Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů online

Předmět reklamace: Reklamace se vztahují na nesrovnalosti v poskytovaných službách Společnosti, především:

- Investiční a obchodní služby a poradenství
- Správa dluhopisových, investičních a nemovitostních portfolií
- Zprostředkování obchodů a investičních služeb
- Další služby specifikované ve smlouvách o úpisu dluhopisů nebo akcií mezi klientem a Společností

Způsob podání reklamace Klient může reklamaci podat:

- Písemně na adresu Společnosti:

Investiční centrum dluhopisů s.r.o. Email: info@dluhopisy.net IČO: 084 22 397 Sídlo: Aviatická 1092/8, Praha 6, 161 00, Česká republika, EU

- Elektronicky na email: info@dluhopisy.net
- Telefonicky na čísle uvedeném na webových stránkách, s následným elektronickým potvrzením
- Osobně na adrese sídla Společnosti

Náležitosti reklamace: Reklamace by měla obsahovat:

- Údaje o klientovi (jméno, příjmení, adresa, kontakt)
- Specifikaci reklamované služby
- Popis problému a způsob požadovaného vyřešení
- Datum a podpis klienta

Lhůta pro vyřízení reklamace Společnost se zavazuje vyřídit reklamaci do 30 dnů od přijetí. V případě komplexnějších případů může být lhůta prodloužena, o čemž bude klient informován.

Vyřízení reklamace Společnost posoudí reklamaci a informuje klienta o výsledku písemně. V případě uznání reklamace nabízí nápravu dle požadavku klienta:

- Odstranění nedostatků
- Sleva
- Vrácení peněz

V případě neuznané reklamace má Společnost právo požadovat náhradu nákladů spojených s řešením reklamace.

Stížnosti Klient má právo podat stížnost na činnost Společnosti stejným způsobem jako reklamaci. Společnost stížnost prošetří a do 30 dnů poskytne odpověď.

Mimosoudní řešení sporů Nevyřešené spory lze řešit prostřednictvím České obchodní inspekce nebo jiného subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Závěrečná ustanovení Reklamační řád nabývá účinnosti 1.12.2023 a je k dispozici na sídle Společnosti a na webových stránkách. Společnost má právo řád měnit, o čemž bude informovat na svých stránkách.

Kontakty pro dotazy ohledně reklamací:

- Telefonicky: číslo uvedené na webu
- Email: info@dluhopisy.net
- Písemně: na adresu sídla Společnosti

Tento řád byl schválen valnou hromadou Společnosti dne 1.12.2023.