

Across Wealth a.s. – Reklamační řád pro zákazníky

(dále také jen jako „Společnost“)

(platný k 1.11.2025)

1. Reklamacce

- 1.1. Společnost je povinna postupovat při plnění povinností, které vyplývají z obecně závazných právních předpisů, resp. ze smlouvy uzavřené s osobami, kterým poskytuje služby (dále jako „**zákazníci**“), s veškerou odbornou péčí, za podmínek stanovených ve smlouvě a v obecně závazných právních předpisech.
- 1.2. Zákazník, který se domnívá, že Společnost nepostupovala v souladu s bodem 1.1., má právo uplatnit reklamaci podle tohoto Reklamačního řádu a příslušných obecně závazných právních předpisů.
- 1.3. Reklamací se pro účely tohoto Reklamačního řádu myslí:
 - a) **reklamacce** – uplatnění nároku z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb, tj. konkrétních pokynů či služeb poskytnutých Společností;
 - b) **stížnost** – sdělení, ve kterém si podatel stěžuje na jiné skutečnosti, než jsou uvedeny v a), např. na neprofesionální chování pracovníků Společnosti, nepřesně poskytnuté informace, nevhodný způsob komunikace atd.

Reklamacce i stížnosti (dále společně jako „**reklamacce**“) se řeší dle tohoto Reklamačního řádu obdobně.

- 1.4. Reklamaci může uplatnit:
 - a) zákazník s řádně uzavřenou smlouvou, na základě které Společnost poskytuje zákazníkovi služby (dále jen „**smlouva**“);
 - b) bývalý zákazník, který měl v minulosti uzavřeno smlouvu se Společností, jenž byla již ukončena;
 - c) potenciální zákazník, který je v předsmluvním jednání se Společností.(dále společně jako „**zákazníci**“).

2. Pravidla podání reklamacce Podání stížnosti

- 2.1. Reklamacce musí být podána zákazníkem písemně (poštou, osobně, mailem, datovou zprávou), a musí obsahovat následující údaje
 - a) jméno a příjmení zákazníka, případně obchodní firmu
 - b) bydliště/sídlo zákazníka
 - c) rodné číslo/IČO

- d) kontaktní adresu
- e) důvod reklamace
- f) datum
- g) vlastnoruční podpis, přičemž:
 - v případě reklamace podané mailem postačí prostý podpis v mailu;
 - v případě reklamace podané datovou zprávou není zapotřebí podepisovat (identifikace je provedena z identifikačních údajů datové schránky);
- h) seznam příloh, jakož i veškeré přílohy potvrzující oprávněnost reklamace.

2.2. Zákazník může svou reklamaci uplatnit:

- a) osobně či poštou na adrese Společnosti: **Přemyslovská 2845/43, Žižkov, 130 00 Praha 3**;
- b) e-mailem na mailovou adresu: **info@cleverest.cz**;
- c) datovou zprávou do datové schránky: **uiqwtbw**.

2.3. Reklamaci poštou lze uplatnit i prostřednictvím jiných doručovacích služeb. V případě osobní reklamace musí zákazník svou reklamaci uplatnit pouze v pracovní dny v otevírací době od **9:00** do **17:00**.

3. Reklamační lhůty

- 3.1. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu poté, kdy pochybení zjistil, pokud ve smlouvě není reklamační lhůta vymezena jinak.
- 3.2. Reklamaci Společnost ihned po obdržení přešetří; ve složitých případech pak Společnost reklamaci přešetří do 3 pracovních dnů od obdržení reklamace (do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení pochybení). Následně Společnost zákazníkovi oznámí zda reklamaci uznává či jakým způsobem ji bude řešit, popřípadě již řeší, anebo z jakých důvodů reklamaci odmítá uznat.
- 3.3. Společnost je povinna reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 30 dnů od doručení, pokud se Společnost se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě, a odeslat zákazníkovi písemné vyjádření.
- 3.4. V případě, že reklamace nebude obsahovat údaje a dokumenty, z nichž je možno přešetřit její odůvodněnost, vyzve Společnost zákazníka k jejímu doplnění. Nedoplní-li zákazník požadované údaje či dokumenty ve stanovené lhůtě (ne kratší než 7 dnů), odmítne Společnost takovou reklamaci coby neodůvodněnou.
- 3.5. Reklamace bude zamítnuta, jestliže se šetřením zjistilo, že uvedené údaje jsou nesprávné a k dispozici jsou hodnověrné doklady podporující zamítnutí reklamace.

4. Kompetence pro vyřizování reklamací

- 4.1. Osobou odpovědnou za řádné vyřízení stížnosti, vč. kontroly jejího postupu, je pracovník

oddělení Compliance.

- 4.2. V případě reklamace doručené Společnosti poštou předá pracovník přijímající poštu reklamaci bez zbytečného odkladu pracovníku oddělení Compliance, který ji zaznamená do evidence reklamací, vedené v rámci informačního systému Společnosti. V případě osobního předání přijímá reklamaci především pověřený pracovník obchodního oddělení. Osoba přebírající reklamaci její převzetí zákazníkovi písemně potvrdí.
- 4.3. Osoba, která reklamaci převzala, ji řádně se zákazníkem projedná a průběh jednání zaznamená. Poté reklamaci se všemi podklady bez zbytečného odkladu předá pracovníku oddělení Compliance, který reklamaci pod příslušným pořadovým číslem zaznamená do evidence reklamací.
- 4.4. Písemné vyjádření k reklamaci před jeho odesláním je vždy předáno pracovníku oddělení Compliance k vyjádření.

5. Další možnosti řešení reklamací

- 5.1. Zákazník, který je spotřebitelem ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je v případě sporu se Společností vyplývajícím ze Smlouvy oprávněn obrátit se na subjekt mimosoudního řešení sporů, kterým je finanční arbitr v rozsahu působnosti stanoveném zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi. Adresa kanceláře finančního arbitra je Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, a internetová adresa: www.finarbitr.cz.
- 5.2. Zákazník dále může podat stížnost orgánu dohledu, kterým je Česká národní banka. Adresa České národní banky je Na Příkopě 864/28, 115 03 Praha 1. Podrobnější informace o možnostech a způsobech podání stížnosti lze nalézt na internetové adrese: <https://www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty/stiznosti-na-financni-institute>.
- 5.3. Zákazník má dále možnost podat občanskoprávní žalobu.