

INSTANT TRADING EU LTD

Reklamační řád

Český překlad má jen informativní charakter a není právně závazný.
Právně závazný je pouze dokument v anglickém jazyce.

1. Úvodní ustanovení

INSTANT TRADING EU LTD (dále jen „Společnost“) je společnost s ručením omezeným založená na Kypru, která svým klientům nabízí investiční a doplňkové služby a je regulována Kyperskou komisí pro cenné papíry a burzy (dále jen „Komise“ nebo „CySEC“). Jedná se tedy o Kyperskou investiční společnost („CIF“) ve smyslu Zákona o investičních službách, činnostech a regulovaném trhu z roku 2017, L.87(I)/2017.

Společnost, jejímž cílem je poskytovat vysoce kvalitní služby a co nejlépe sloužit zájmům svých klientů („Klienti“, „Vy“), vydává tento Reklamační řád, aby byl zajištěn spravedlivý a rychlý postup vyřizování reklamací, které mohou nastat při poskytování služeb Společnosti.

Společnost vlastní, provozuje a odpovídá za internetové stránky <https://www.instaforex.eu>.

Kontaktní údaje Společnosti:

- Adresa: 23 A, Spetson, Leda Court, Block B, Office B203, Mesa Geitonia, CY- 4000 Limassol, Kyperská republika
- Telefon: +35725654112
- Fax: +35725722292
- Email: compliance@instaforex.eu

Definice:

„**Stěžovatel**“ je jakákoli fyzická nebo právnická osoba, která je způsobilá k podání reklamace, a která již reklamaci podala.

„**Reklamace**“ je prohlášení Stěžovatele o nespokojenosti adresované Společnosti, týkající se poskytování investičních služeb.

2. PODÁNÍ REKLAMACE

V případě, že Klient chce podat stížnost, týkající se jednání nebo služeb Společnosti, může tak učinit způsoby uvedenými níže:

- a) Stáhněte si, vyplňte a odešlete formulář stížnosti uvedený v Příloze I emailem na compliance@instaforex.eu spolu s možnými přílohami, kterými prokazujete odůvodněnost své reklamace;
- b) Stáhněte si, vyplňte a odešlete formulář stížnosti uvedený v Příloze I faxem na **+357 25722292**, spolu s možnými přílohami, kterými prokazujete odůvodněnost své reklamace;
- c) Zavolejte na zákaznickou podporu Společnosti InstaForex **+35725654112**;
- d) a postupujte dle instrukcí pracovníka zákaznické podpory ohledně podání reklamace a na požádání prosím poskytněte dodatečné informace.

Nutné údaje ve formuláři nebo emailu jsou zejména:

- a) jméno a příjmení;
- b) datum;

instaforex.eu je obchodní název a internetové stránky provozované Společností INSTANT TRADING EU LTD (reg. č.: HE 266937) Kyperská obchodní společnost regulována Kyperskou komisí pro cenné papíry a burzu (č. licence 266/15)

- c) číslo OP, pasu;
- d) číslo účtu;
- e) kontaktní údaje;
- f) čeho se reklamace týká (vklad, výběr, provedení příkazu, jiné);
- g) částka (pokud je);
- h) stručný popis uvádějící povahu reklamace včetně důležitých informací (např. pokud se reklamace týká příkazu nebo žádosti o výběr, uveďte číslo transakce).

POZNÁMKY:

- Anonymní reklamace nebudou brány v úvahu.
- Pokud odešlete email bez přiloženého formuláře nebo jej odešlete na jiný email než compliance@instaforex.eu, budete zpětně požádáni o dodatečné vyplnění formuláře a/nebo o opětovné odeslání zprávy na správnou emailovou adresu.
- Po odeslání faxu na jiné faxové číslo Společnost neodpoví, protože stížnost není považována za přijatou.
- Pokud formulář není zcela vyplněn, Společnost požádá o zaslání řádně vyplněného formuláře znovu. Klient musí odpovědět do dvou (2) týdnů, aby mohla být reklamace přijata.
- Podání reklamace telefonicky je možné tím, že dáte zaměstnancům Společnosti svolení vyplnit formulář za Vás.

Po obdržení kompletní reklamace je Klientovi do pěti (5) dnů od podání reklamace elektronicky zasláno písemné potvrzení o obdržení reklamace a o přijetí opatření k vyřešení reklamace spolu s **Referenčním číslem** reklamace, které bude uváděno ve veškeré budoucí komunikaci se Společností nebo jakoukoli třetí stranou.

3. VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

Reklamace jsou zasílány na oddělení zákaznické podpory Společnosti, odkud jsou přidělovány referentům k šetření. Referent reklamačního oddělení informuje o reklamaci vedoucí všech příslušných oddělení ve Společnosti a koordinuje požadované činnosti k objasnění okolností souvisejících s reklamací klienta a povede bez zbytečného odkladu k jejímu vyřešení.

Šetření je ukončeno do dvou (2) měsíců ode dne potvrzení reklamace a výsledky jsou sděleny Klientovi. Výsledkem vyšetřování může být buď vyřízení stížnosti, nebo další nutné šetření. V případě, že Společnost potřebuje více času na vyšetření reklamace, zašle Stěžovateli písemnou zprávu s vysvětlením důvodu. V každém případě Společnost musí vydat konečnou odpověď ve lhůtě nanejvýš tři (3) měsíce ode dne potvrzení přijetí Reklamace.

V průběhu šetření může Klient kdykoli požádat o aktualizaci stavu reklamace a dalšího postupu, nad rámec zprávy o procesu zpracování, kterou Společnost Klientovi poskytne. Referent může Klienta oslovit přímo prostřednictvím emailu nebo telefonicky, aby v případě potřeby získal další informace týkající se dané reklamace. Je nutná Klientova plná spolupráce, aby byl proces šetření

urychlen a reklamace tak mohla být vyřízena. Vezměte prosím na vědomí, že Společnost bude Vaši reklamaci považovat za uzavřenou a zastaví příslušné šetření v případě, že referentovi neodpovíte ve lhůtě do tří (3) měsíců ode dne podání vaší reklamace.

4. VÝSLEDEK ŘEŠENÍ REKLAMACE

O výsledku řešení reklamace bude Klient vyrozuměn v oznámení, kde bude uvedeno rozhodnutí Společnosti související s podrobnostmi šetření a případná nápravná opatření, která Společnost přijme.

V případě, že Klient není spokojen s odpovědí, vyhrazuje si Klient právo podat reklamaci u finančního ombudsmana Kyperské republiky a/nebo i CySEC, avšak mějte na paměti, že CySEC nemá pravomoc nahrazovat škody, a proto nezkoumá jednotlivé stížnosti.

Právo Klienta zahájit soudní řízení proti Společnosti v souvislosti s reklamací není výše uvedenými postupy ovlivněno.

Kontaktní údaje příslušných orgánů:

Finanční ombudsman Kyperské republiky:

- Webové stránky: <http://www.financialombudsman.gov.cy>
- Email: complaints@financialombudsman.gov.cy
- Poštovní adresa: P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cyprus
- Telefon: +35722848900
- Fax: +35722660584, +35722660118

CySEC:

- Webové stránky: <http://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>
- Email: info@cysec.gov.cy
- Poštovní adresa: P.O BOX 24996, 1306 Nicosia
- Telefon: +357 22506600
- Fax: +357 22506700

5. UCHOVÁVÁNÍ ZÁZNAMŮ

Jakmile Společnost obdrží Reklamaci, musí ji Společnost vhodným způsobem zaznamenat v interní databázi pro snadnou manipulaci a dohledání a Společnost uchovává níže uvedené informace ve svých záznamech po dobu minimálně 5 (pět) let:

- Referenční číslo reklamace;
- Číslo klientského účtu;
- Datum formálního podání reklamace;
- referent vyřizující reklamaci;
- podrobnosti o Reklamaci;
- proces řešení Reklamace;

instaforex.eu je obchodní název a internetové stránky provozované Společností INSTANT TRADING EU LTD
(reg. č.: HE 266937) Kyperská obchodní společnost regulována
Kyperskou komisí pro cenné papíry a burzu (č. licence 266/15)

- o přeřazení jinému oddělení;
 - o datum přeřazení;
 - o referent vyřizující reklamaci;
 - o proces řešení Reklamace;
 - o výsledky řešení;
 - o datum vyrozumění;
- výsledky řešení a opatření;
- datum vyrozumění.

6. PODÁVÁNÍ ZPRÁV

Společnost podává komisi CySEC povinné hlášení o všech Reklamacích obdržených během vykazovaného měsíce. Společnost dále podává zprávu o stavu Reklamací, zda byly vyřešeny či nikoli, a pokud je to nutné, o opatřeních přijatých Společností.

7. AKTUALIZACE

Společnost bude provádět pravidelnou revizi tohoto Reklamačního řádu nejméně jednou ročně a vždy, když dojde k podstatným změnám v poskytování služeb Společností. Aktualizovaná verze tohoto Reklamačního řádu bude vždy k dispozici na webových stránkách Společnosti.

PŘÍLOHA 1

Instant Trading EU Ltd.
FORMULÁŘ PODÁNÍ NÁVRHŮ A STÍŽNOSTÍ

Jméno a příjmení:	Číslo občanského průkazu / cestovního pasu:	
Telefon domů:	Číslo účtu (UIN):	
Mobilní telefon:	E-mail:	
Adresa:		
PSČ:	Město:	Země:

Vyberte prosím z níže uvedeného příslušnou oblast:

- Vklad ☐ Výběr ☐ Provedení příkazu ☐ Investiční poradenství ☐
- Správa portfolia ☐ Kvalita nebo absence poskytnutých informací ☐
- Smluvní podmínky/poplatky ☐ Obecné administrativní/zákaznické služby ☐
- Nabídka nebo realizace neoprávněné činnosti ☐ Jiné ☐

Sporná částka (v EUR): _____

Uveďte prosím krátký popis stížnosti/návrhu:

Jsou pro stížnost/návrh podstatné ještě další informace? (Příklad: Pokud se reklamace týká obchodního příkazu nebo žádosti o výběr, uveďte příslušné číslo transakce.)

Nějaké přílohy/důkazy? ANO ☐ NE ☐

Podpis: _____

Datum: _____

InstaForex.eu je obchodní název a internetová stránka provozovaná společností INSTANT TRADING EU Ltd. (reg. č. HE 266937), kyperskou investiční společností regulovanou Kyperskou komisí pro cenné papíry a burzu (licence 266/15).