REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tento reklamační řád obchodníka s cennými papíry B.I.G. Invest, o.c.p., a.s., registrační číslo: 54575486, sídlo: Gustáva Švéniho 2708/4A, 971 01 Prievidza, Slovenská republika, zapsaného v obchodním rejstříku Okresního soudu v Trenčíně pod sp.zn. Sa 10826/R, který má povolení k poskytování investičních služeb v České republice podle § 24 zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, prostřednictvím svého odštěpného závodu B.I.G. Invest, o.c.p., a.s., odštěpný závod, IČO: 19089953, sídlo: Jindřišská 889/17, Nové Město, 110 00 Praha, zapsaného v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod sp.zn. A 80843 (dále jen „**Společnost**“) stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování stížností a reklamací klientů v souvislosti s poskytováním služeb Společností.

1.2. Společnost si vede interní evidenci o všech přijatých reklamacích a stížnostech, o způsobu jejich řešení, o výsledcích šetření a informacích předávaných klientovi, včetně data přijetí, data zpracování a data informování o výsledku řešení reklamace či stížnosti.

2. Podání stížnosti

2.1. Stížnost (reklamaci) může podat každý klient, nebo zplnomocněný zástupce klienta, přičemž podpis klienta jako zmocnitele na písemném plné moci musí být úředně ověřen. Stížností se rozumí vyjádření nespokojenosti, kterou Společnosti adresovala fyzická nebo právnická osoba (stěžovatel) ve vztahu k poskytování služeb Společností.

2.2. Reklamační řád se nevztahuje na případy, kdy Společnost obdrží stížnost, která se ve skutečnosti netýká Společnosti jako subjektu. V takovém případě Společnost odpoví stěžovateli a odkáže jej na příslušný subjekt, kterého se stížnost týká.

2.3. Reklamační řád se dále nevztahuje na případy, kdy Společnost obdrží stížnost na služby a/nebo činnosti, které Společnost nevykonává. V takovém případě Společnost odpoví stěžovateli, že jeho stížnost se netýká služeb a/nebo činností, které poskytuje Společnost a případně jej odkáže s jeho stížností na příslušný subjekt (pokud je tento příslušný subjekt Společnosti znám).

3. Způsob uplatnění stížnosti

3.1. Klient může svou stížnost uplatnit písemně (emailem, dopisem nebo datovou schránkou) nebo ústně. Stížnost klienta uplatněnou elektronicky je Společnost povinna uložit v nezměněné podobě (např. PDF). O ústně uplatněné stížnosti musí být vyhotoven zápis podepsaný stěžovatelem a oprávněným zástupcem Společnosti. Stěžovatel může uplatnit stížnost ústně výlučně osobně na pracovišti Společnosti (tzn. k podání stížnosti nelze použít telefonické komunikace). Stížnost lze podat:

- emailem: info@biginvest.cz
- prostřednictvím kontaktního formuláře na naší webové stránce: https://biginvest.cz
- datovou schránkou: ssx5uun
- písemně na adresu: Jindřišská 889/17, Nové Město, 110 00 Praha, Česká republika

- osobně: Jindřišská 889/17, Nové Město, 110 00 Praha, Česká republika

3.2. Každá stížnost musí obsahovat následující údaje:
a) jméno a příjmení/ název subjektu,
b) rodné číslo/ IČO,
c) adresu/ sídlo subjektu,
d) kontaktní údaje (např. e-mail, telefon),
e) datum podání stížnosti,
f) předmět a obsah stížnosti.

3.3. Klient (stěžovatel) je povinen ve stížnosti jasně, srozumitelně a přesně uvést skutečnosti, na něž si stěžuje, spolu s uvedením konkrétních dat, čísel a částek a dále své vyjádření, které musí věrohodným způsobem prokázat (zejména předložením příslušných dokladů, které je povinen si obstarat na své vlastní náklady). Klient je zároveň v této stížnosti povinen uvést také své nároky, jichž se tímto způsobem vůči Společnosti dovolává.

3.4. Pokud stížnost klienta nemá všechny náležitosti uvedené v bodu 3.2 výše, Společnost vyzve klienta k doplnění údajů ve lhůtě do 30 dnů ode dne doručení výzvy. Pokud klient v této lhůtě nedostatky stížnosti neodstraní, Společnost není povinna se jeho stížností dále zabývat ani zkoumat její oprávněnost (na tuto skutečnost Společnost klienta ve své výzvě předem upozorní).
Pokud klient odstraní nedostatky své stížnosti, od tohoto momentu začíná běžet lhůta pro vyřízení stížnosti dle článku 4. tohoto reklamačního řádu.

3.5. Klient je povinen Společnosti poskytnout veškerou součinnost potřebnou k objasnění a přezkoumání uplatněné stížnosti. Pokud navzdory výzvě Společnosti klient odmítne tuto součinnost poskytnout, Společnost není povinna provést další prověření stížnosti ani není povinna dále zkoumat její oprávněnost (na tuto skutečnost Společnost klienta ve své výzvě předem upozorní).

4. Lhůty pro vyřizování stížnosti

4.1. Stížnost klienta je Společnost povinna vyřídit ve lhůtě 30 dnů ode dne jejího uplatnění klientem.
V případě, že stížnost klienta nesplňuje povinné náležitosti podle bodu 3.2 výše, lhůta pro vyřízení stížnosti začíná běžet ode dne odstranění všech nedostatků stížnosti ze strany klienta. Ve zvláště složitých případech je Společnost povinna vyřídit stížnost klienta ve lhůtě 90 dnů ode dne jejího uplatnění klientem, přičemž o této skutečnosti je Společnost povinna klienta informovat nejpozději do 30 dnů od uplatnění stížnosti klientem.

4.2. Je-li k vyřízení stížnosti nutná součinnost a/nebo vyjádření jiného subjektu, lhůta pro vyřízení stížnosti neběží po dobu, po kterou se stížností zabývá tento subjekt.

5. Způsob vyřizování stížnosti

5.1. Stížnosti klientů Společnosti vyřizuje příslušný útvar Společnosti, do jehož věcné působnosti stížnost klienta náleží. Zaměstnanci tohoto útvaru Společnosti jsou oprávněni při vyřizování stížnosti požádat o potřebnou součinnost a pomoc jiné útvary Společnosti.

5.2. Rozhodnutí o vyřízení stížnosti v prvním stupni schvaluje zpravidla vedoucí příslušného útvaru Společnosti, do jehož působnosti vyřízení stížnosti přísluší, nebo případně CEO (generální ředitel) Společnosti.

5.3. Rozhodnutí o vyřízení stížnosti ve druhém stupni schvaluje vždy CEO nebo členové představenstva.

5.4. Společnost při vyřizování stížností dodržuje následující postupy :

a) shromažďuje a prověřuje všechny relevantní důkazy a informace týkající se stížnosti;
b) komunikuje se stěžovatelem jasným a srozumitelným způsobem;
c) poskytne stěžovateli odpověď na jeho stížnost ve stanovené lhůtě;
d) v případě nevyhovění stížnosti, Společnost stěžovateli poskytne řádné odůvodnění vyhodnocení stížnosti a informuje ho o dalších možnostech řešení jeho stížnosti.

6. Rozhodnutí o stížnosti (v 1. stupni)

6.1. Rozhodnutí o stížnosti musí mít vždy písemnou formu, přičemž může být klientovi doručeno formou dopisu nebo e-mailem. Rozhodnutí o stížnosti obsahuje vyjádření o tom, zda Společnost stížnosti vyhověla nebo nevyhověla. V případě, že Společnost stížnosti klienta vyhoví, bude v rozhodnutí uvedeno odůvodnění a způsob, jakým bude realizován klientův požadavek, který je obsažen ve stížnosti. V případě, že Společnost stížnosti klienta nevyhoví, bude rozhodnutí obsahovat odůvodnění, proč stížnosti není vyhověno.

6.2. V případě, že klient ve stížnosti požádá Společnost o poskytnutí informací, na něž má právo, Společnost poskytne požadované informace a tím bude stížnost považována za vyřízenou.

7. Přezkum rozhodnutí o stížnosti (v 2. stupni)

7.1. V případě, že stížnosti klienta nebylo v prvostupňovém rozhodnutí společnosti vyhověno, může se klient obrátit s opakovanou stížností na společnost. K přezkoumání opakované stížnosti je příslušný generální ředitel společnosti, který současně přezkoumá i původní stížnost a rozhodne o opakované stížnosti. V případě, že generální ředitel opakované stížnosti klienta vyhoví, prvostupňové rozhodnutí se zrušuje, přičemž generální ředitel ve svém rozhodnutí uvede způsob, jakým bude realizován klientův požadavek na nápravu. V případě, že generální ředitel opakované stížnosti klienta nevyhoví, je rozhodnutí generálního ředitele konečné.

7.2. Pro rozhodování CEO nebo představenstva společnosti o opakované žádosti platí přiměřeně výše uvedená pravidla.

7.3. V případě rozhodnutí o nevyhovění požadavkům stěžovatele, Společnost stěžovateli odůvodní své rozhodnutí a informuje ho o dalších možnostech řešení jeho stížnosti (včetně mimosoudního řešení sporů).

8. Mimosoudní řešení sporů

Pokud je stěžovatel spotřebitelem, může v případě nespokojenosti s řešením své stížnosti kontaktovat příslušný orgán pověřený mimosoudním řešením sporů:

8.1. **Finanční arbitr** pro oblast finančních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, tj. zejména pro spory týkající se poskytování investičních služeb, dlouhodobého investičního produktu, kryptoaktiv atd. Na Finančního arbitra se lze obrátit bezplatně prostřednictvím www.finarbitr.cz (kde jsou k dispozici další informace a příslušné formuláře podání), dále pak datovou schránkou: qr9ab9x, e-mailem:

arbitr@finarbitr.cz, telefonicky: +420-257-042-070, nebo písemně na jeho adrese: Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1.

8.2. **Česká národní banka** (dále jen „**ČNB**“) je dalším místem, kam se lze obrátit, a to v záležitostech, které se týkají dodržování zákazu používání nekalých praktik, zákazu diskriminace spotřebitele, povinností a pravidel pro informování o ceně služeb a způsobu jejich stanovení, povinností stanovených občanským zákoníkem pro uzavírání smluv o finančních službách uzavíraných na dálku atd. ČNB však nerozhoduje o předmětu sporu. Podáním se ČNB zabývá výhradně z hlediska, zda byly dodrženy právní předpisy, na které ČNB dohlíží. ČNB je možné kontaktovat prostřednictvím příslušného formuláře na: www.cnb.cz, datovou schránkou: 8tgaiej, e-mailem: podatelna@cnb.cz, telefonicky: +420-224-411-111, písemně na adresu ústředí: Na Příkopě 864/28, 115 03 Praha 1.

8.3. Alternativně se lze obrátit také přímo na slovenský orgán dohledu centrály společnosti B.I.G. Invest, o.c.p., a.s., registrační číslo: 54575486, sídlo: Gustáva Švéniho 2708/4A, 971 01 Prievidza, Slovensko, kterým je Národná banka Slovenska www.nbs.sk. Podání (detailní informace zde: https://nbs.sk/dohlad-nad-financnym-trhom/ofs/informacie-pre-spotrebitelov/o-nas/riesenie-staznosti/) může být písemné na adresu Národná banka Slovenska , Odbor ochrany finančných spotrebiteľov, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, Slovensko; nebo elektronicky na adresu: podanie.nbs.sk (elektronický formulář k vyplnění zde: https://regfap.nbs.sk/skusky/podanie nebo k tisku zde: https://nbs.sk/_img/documents/_dohlad/formular-podania-fs.pdf).

9. Závěrečná ustanovení

9.1. Společnost je oprávněna tento reklamační řád změnit.

9.2. Aktuální znění reklamačního řádu je vždy veřejně dostupné elektronicky ke stažení na webových stránkách Společnosti a dále v listinné podobě v sídle Společnosti.

9.3. Tento reklamační řád je účinný od 16.února 2026.