

PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

Niniejsza Procedura rozpatrywania reklamacji reguluje kwestię rozpatrywania reklamacji, skarg i innych zgłoszeń („**Reklamacja**”) dokonywanych przez Klientów WOOD & Company Financial Services, a.s. („**WOOD & Co.**”) stosownie do z jej Warunków Świadczenia Usług („**Warunki**”), tj. w szczególności określa standardową procedurę ich rozpatrywania. Pisane wielką literą terminy i wyrażenia użyte w niniejszej Procedurze rozpatrywania Reklamacji mają znaczenie określone w punkcie A Warunków - Definicje lub znaczenie podane w poszczególnych postanowieniach niniejszej Procedury rozpatrywania Reklamacji.

1. Zasadność Reklamacji

Reklamację może złożyć każdy Klient, każda osoba upoważniona przez Klienta, każdy przedstawiciel Klienta lub osoba trzecia działająca w interesie Klienta, jeżeli uważa, że WOOD & Co. narusza jego obowiązki ustawowe lub umowne, lub że postępowanie pracownika WOOD & Co. w stosunku do Klienta było niewłaściwe lub nieodpowiednie, lub jeżeli proponuje on usprawnienie w zakresie usług i produktów oferowanych przez WOOD & Co.

Reklamację uznaje się za uzasadnioną, jeżeli jakiegokolwiek usługi nie zostały należycie wykonane na rzecz Klienta z powodu nieprzestrzegania ogólnie obowiązujących przepisów prawa lub warunków umowy. Zasadna Reklamacja uprawnia Klienta do dochodzenia zadośćuczynienia, rekompensaty lub odszkodowania.

To czy Reklamacja jest zasadna i jak ma być rozpatrywana, zostanie określone przez właściwy dział zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i wewnętrznymi wytycznymi WOOD & Co.

2. Sposób składania Reklamacji dla innych klientów

- Poczta – na adres: WOOD & Company Financial Services, a.s., náměstí Republiky 1079/1A, 110 00 Nové Město - Praha 1, Czechy
- Telefonicznie – na numer telefonu: +420 222 096 111
- Poczta elektroniczną – na adres e-mail: wood@wood.cz
- W przypadku działalności prowadzonej na rynku finansowym w Polsce, Reklamacja może zostać złożona w następujący sposób:
 - (i) Poczta – na adres: WOOD & Company Financial Services, a.s. Spółka Akcyjna, Oddział w Polsce, ul. Złota 59, 00-121 Warszawa, Polska
 - (ii) Telefonicznie – na numer telefonu: +48 22 222 1530
 - (iii) Poczta elektroniczną – na adres email wood@wood.cz

Reklamacja przekazana w inny sposób (np. na inne numery telefonów WOOD & Co. lub jej pracowników lub na inne adresy e-mail WOOD & Co. lub jej pracowników) zostanie przekazana do właściwych działów przez odpowiednich pracowników, którzy nie są upoważnieni do rozpatrywania lub rozstrzygnięcia takiej reklamacji.

Jeżeli Reklamacja zostanie przekazana w taki inny sposób, WOOD & Co. nie może zagwarantować, że będzie w stanie dotrzymać obowiązujących terminów i procedur rozpatrywania reklamacji, jednakże dołoży wszelkich starań, aby do tego doprowadzić.

Reklamacja wysłana na prywatny numer telefonu, prywatny adres lub prywatny adres e-mail pracownika WOOD & Co. nie będzie uznawana za doręczoną.

3. Wymagana treść Reklamacji

Reklamacja musi zawierać co najmniej:

- określenie Klienta (imię i nazwisko / firmę, numer identyfikacyjny osoby fizycznej/ numer identyfikacyjny);
- przedmiot Reklamacji, tj. wyszczególnienie Reklamacji z podaniem, czego domaga się Klient i kogo lub czego Reklamacja dotyczy.

Aby umożliwić szybkie rozpatrzenie Reklamacji, powinna ona również zawierać:

- dane kontaktowe Klienta;
- ramy czasowe, tj. w szczególności datę i godzinę (domniemanych) zdarzeń, które są przedmiotem Reklamacji;
- wskazanie osób, tj. imion i nazwisk lub innych danych, wszystkich osób istotnych dla przedmiotu Reklamacji, zarówno po stronie Klienta, jak i WOOD & Co.;
- wszelkie inne istotne fakty i okoliczności związane z Reklamacją.

Reklamacje należy składać w języku czeskim lub słowackim. WOOD & Co. może również otrzymać Reklamację w języku angielskim lub polskim (w przypadku Reklamacji dotyczącej działalności prowadzonej na rynku finansowym w Polsce).

4. Przyjmowanie Reklamacji

Każda otrzymana Reklamacja musi zostać zapisana w protokole, zgodnie z brzmieniem odpowiedniego formularza WOOD & Co., stanowiącym Załącznik 1 do niniejszej procedury rozpatrywania Reklamacji („**Protokół**”).

Jeżeli Klient postanowi złożyć Reklamację w formie, która wyklucza możliwość skorzystania z Protokołu lub jeżeli Klient nie jest w stanie wypełnić Protokołu z przyczyn obiektywnych, Protokół wypełnia pracownik WOOD & Co. na podstawie Reklamacji Klienta. W miarę możliwości pracownik WOOD & Co. poprosi Klienta o podpisanie wypełnionego Protokołu.

5. Termin składania Reklamacji

Reklamację należy złożyć możliwie jak najszybciej po (domniemanym) zdarzeniu, które stanowi przedmiot Reklamacji. Maksymalny termin na złożenie Reklamacji wynosi 6 miesięcy od (domniemanego) zdarzenia będącego przedmiotem sporu.

Jeśli WOOD & Co. podejmie taką decyzję, może również przyjąć i rozpatrzyć Reklamację złożoną w późniejszym terminie.

6. Termin rozpatrzenia Reklamacji

WOOD & Co. zdecyduje czy Reklamacja jest zasadna i w jaki sposób powinna zostać rozpatrzona tak szybko, jak to możliwe, jednak nie później niż w ciągu 30 dni od otrzymania Reklamacji.

Termin ten nie obejmuje czasu niezbędnego do dokonania przez Klienta korekty lub uzupełnienia Reklamacji. Jeżeli sprawa jest złożona i wymaga bardziej szczegółowego wyjaśnienia, współpracy większej liczby działów WOOD & Co. lub osób trzecich, WOOD & Co. podejmie decyzję nie później niż w ciągu 90 dni od otrzymania Reklamacji. Jednakże w takim przypadku WOOD & Co. poinformuje Klienta w terminie 30 dni o przedłużeniu terminu rozpatrzenia Reklamacji.

7. Prawa i obowiązki Klienta

- Klient zobowiązany jest do złożenia Reklamacji zgodnie z niniejszą Procedurą rozpatrywania Reklamacji.
- Klient jest zobowiązany do udzielenia WOOD & Co. wszelkiej pomocy niezbędnej do rozpatrzenia Reklamacji, tj. w szczególności do terminowego przekazywania WOOD & Co. wyczerpujących i zgodnych z prawdą informacji na temat wszelkich okoliczności mających znaczenie dla podjęcia

decyzji w sprawie Reklamacji, a także wszelkich dokumentów niezbędnych do jej rozpatrzenia. W tym celu Klient może zostać poproszony o uzupełnienie Reklamacji.

- Klient zobowiązany jest do złożenia Reklamacji niezwłocznie po powzięciu wiadomości o zaistnieniu przedmiotu Reklamacji. Jeżeli Klient przekaze Reklamację z opóźnieniem, chociaż wiedział o zaistnieniu spornego zdarzenia wcześniej, WOOD & Co. może oprzeć wycenę ewentualnej szkody na wartościach obowiązujących w czasie, gdy Klient dowiedział się o zaistnieniu tego zdarzenia i mógł o tym fakcie powiadomić WOOD & Co. bez niepotrzebnej zwłoki.
- Uznaje się, że dowodem na to, że Klient był świadomy zaistnienia przedmiotu Reklamacji jest np. zapis elektronicznego wyświetlania przez Klienta w uzgodnionym programie do komunikacji określonych faktów (portfeli, instrukcji, transakcji, itp.), w którym to zapisie widoczne było wystąpienie przedmiotu Reklamacji.

8. Rozpatrywanie Reklamacji

W pierwszej kolejności WOOD & Co. zdecyduje czy Reklamacja jest dopuszczalna (czy terminy zostały określone i zachowane), a następnie podejmie decyzję w sprawie przedmiotu Reklamacji.

WOOD & Co. pisemnie poinformuje Klienta o sposobie rozpatrzenia Reklamacji w terminie określonym w punkcie 6 niniejszej Procedury rozpatrywania Reklamacji.

9. Instrukcje dotyczące dalszych środków zaradczych dostępnych Klientowi

Sposób rozpatrywania Reklamacji w żaden sposób nie uniemożliwia Klientowi podjęcia następujących działań:

- złożenia w sądzie wniosku o wszczęcie postępowania;
- jeżeli Klient jest konsumentem, złożenia wniosku o wszczęcie postępowania do Arbitra Finansowego Republiki Czeskiej jako organu właściwego do rozstrzygania sporów na mocy Ustawy nr 229/2002 Coll. o arbitrze finansowym:
 - dane kontaktowe: Finanční arbitř ČR, Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1, telefon: +420 257 257 042 070, e-mail: arbitr@finarbitr.cz, www.finarbitr.cz;
- złożenia skargi do Czeskiego Banku Narodowego jako organu odpowiedzialnego za nadzór nad rynkiem finansowym w Republice Czeskiej:
 - dane kontaktowe: Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, telefon: 224 411 111, fax: 224 412 404;
- złożenia skargi do Komisji Nadzoru Finansowego jako organu odpowiedzialnego za nadzór nad rynkiem finansowym w Polsce:
 - dane kontaktowe: ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa, skrytka pocztowa 419.