

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI EFEKTA OBCHODNÍK S CENNÝMI PAPIŘY A.S.****1. OBECNÁ ČÁST**

Všeobecné obchodní podmínky společnosti EFEKTA obchodník s cennými papíry a.s., (dále jen „**Obchodník**“), vydané ve smyslu § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**VOP**“) upravují základní podmínky, za jakých Obchodník poskytuje služby svým zákazníkům (dále jen „**Klient**“).

**1.1. Obecná ustanovení****Obchodník:**

EFEKTA obchodník s cennými papíry a.s., IČ: 607 17 068, se sídlem: Brno 639 00, Holandská 878/2, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 1388. Kancelář a doručovací adresa: Brno, Hlinky 92, PSČ 603 00.

Internetové stránky Obchodníka jsou stránky dostupné prostřednictvím sítě internet na adrese [www.efekta.cz](http://www.efekta.cz) (dále jen „**Internetové stránky**“).

Dozorovým úřadem Obchodníka je Česká národní banka se sídlem Na Příkopě 28, Praha, PSČ 110 00, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz) (dále jen „**ČNB**“). Zde je možné podat stížnost na Obchodníka.

**Investiční služby:**

Obchodník je držitelem povolení k výkonu činnosti obchodníka s cennými papíry dle § 3 a § 4 zákona č. 256/2004 Sb., podnikání na kapitálovém trhu, v platném znění (dále jen „**ZPKT**“):

1. Obchodník může poskytovat následující investiční služby:

- přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů;
- provádění pokynů týkajících se investičních nástrojů na účet zákazníka;
- investiční poradenství týkající se investičních nástrojů;
- umístování investičních nástrojů bez závazku jejich upsání.

2. Obchodník může poskytovat následující doplňkové investiční služby:

- úschova a správa investičních nástrojů včetně souvisejících služeb
- poskytování úvěru nebo půjčky zákazníkovi za účelem umožnění obchodu s investičním nástrojem, na němž se poskytovatel úvěru nebo půjčky podílí;
- poradenská činnost týkající se struktury kapitálu, průmyslové strategie a s tím souvisejících otázek, jakož i poskytování porad a služeb týkajících se přeměn společností nebo převodů podniků;
- poskytování investičních doporučení a analýz investičních příležitostí nebo podobných obecných doporučení týkajících se obchodování s investičními nástroji;
- provádění devizových operací souvisejících s poskytováním investičních služeb;
- služby související s upisováním nebo umístováním investičních nástrojů.

Obchodník je oprávněn poskytovat shora uvedené služby a činnosti ve vztahu k těmto investičním nástrojům (dále jen „**investiční nástroje**“): akciím, dluhopisům, nástrojům kolektivního investování a obdobným investičním nástrojům.

Výše uvedené investiční nástroje jsou určeny profesionálním i neprofesionálním zákazníkům.

Obchodník je oprávněn při poskytování služeb použít ke splnění svých závazků jinou oprávněnou osobu podle svého uvážení; Obchodník je oprávněn uzavřít na účet Klienta v této souvislosti smlouvu, je-li to nutné.

**1.2. Základní práva a povinnosti**

a) Obchodník poskytuje služby v souladu s právními předpisy, které upravují činnost Obchodníka nebo se k ní vztahují a podle povahy služeb v souladu se zahraničními předpisy, pravidly, technickými parametry a obchodními zvyklostmi finančních trhů, depozitářů, registračních a vypořádacích center, obchodními a smluvními podmínkami zprostředkovatelů, které Obchodník použije ke splnění svých závazků, komisionářskou smlouvou uzavřenou mezi Klientem a Obchodníkem (dále jen „**Smlouva**“), VOP, Ceníkem služeb Obchodníka (dále jen „**Ceník**“).

b) Při naplňování předmětu Smlouvy bude Obchodník postupovat s odbornou péčí a bude usilovat o realizaci pokynů Klienta.

c) Klient bere na vědomí, že v souvislosti s investováním do investičních nástrojů je zakázáno využívání vnitřních informací a narušení průhlednosti finančního trhu (manipulace s trhem). Pokud bude mít Obchodník důvodné podezření, že v důsledku poskytnutí služby na základě pokynů Klienta může dojít k narušení průhlednosti finančního trhu, upozorní na tuto skutečnost Klienta a požádá jej o vysvětlení účelu pokynu, popřípadě navrhně jiný způsob dosažení téhož účelu, který nenaruší průhlednost finančního trhu. Pokud bude mít Obchodník i přes vysvětlení Klienta důvodné podezření, že poskytnutím služby na základě pokynu může dojít k narušení průhlednosti finančního trhu, pokyn neprovede a vyrozumí o tom telefonicky, případně písemně, nebo elektronickou poštou Klienta.

d) Obchodník při plnění svých závazků ze Smlouvy **neposkytuje právní, daňové, účetní nebo obdobné poradenství**. Pokud má Klient zájem o poradenství tohoto druhu, Obchodník doporučuje Klientovi, aby se obrátil na kvalifikované osoby oprávněné poskytovat příslušné poradenské služby.

e) Veškeré investiční služby jsou Obchodníkem poskytovány v provozní době dle časového rozvrhu provozního dne, který je umístěn na internetových stránkách Obchodníka.

**1.3. Upozornění na rizika**

**Obchodník upozorňuje Klienta zejména na následující skutečnosti a rizika spojená s poskytovanými investičními službami a investičními nástroji:**

a) Investiční nástroje a/nebo služby, ohledně kterých je možné podat pokyn Obchodníkovi, nemusí být vhodné pro každého investora; pokud nejste podrobně obeznámeni s principy fungování investičních nástrojů a obchodování s nimi, neměli byste služby Obchodníka využívat.

b) Předpokládané či možné výnosy nejsou zaručené. Minulé výnosy nejsou zárukou výnosů budoucích. Investice obsahuje riziko kolísání hodnoty a návratnost původně investovaných prostředků není zaručena.

c) U každé formy investice souvisí možný výnos úzce s rizikem. Čím vyšší je očekávaný výnos, tím vyšší je i potenciální riziko. Při obchodování s investičními nástroji v krátkodobém horizontu hrozí zvýšené riziko ztráty (např. maržové obchody, deriváty).

d) Investiční nástroje denominované v cizích měnách jsou rovněž vystaveny fluktuacím vyplývajícím ze změn devizových kurzů, které mohou mít jak pozitivní, tak i negativní vliv na jejich kurzy, ceny, zhodnocení či výnosy z nich plynoucí v jiných měnách, popřípadě jejich jiné parametry (měnové riziko).

e) Investiční nástroje v sobě obsahují kreditní riziko emitenta. Tímto se rozumí nebezpečí, že se emitent dostane do úpadku, následkem čehož budou jím emitované investiční nástroje významně znehodnoceny nebo zcela bezcenné. V takovém případě musí investor počítat s tím, že může ztratit i celý investovaný kapitál. Negativní vliv na hodnotu investičních nástrojů může mít i snížení

ratingu emitenta. Kreditní riziko emitenta se týká zejména emisí akcií a dluhopisů.

- f) Dostupnost nebo prodejnost investičních nástrojů se může lišit, a z tohoto důvodu může být obtížné určit investiční nástroj koupit či prodat (riziko likvidity). Toto riziko se týká zejména investičních nástrojů emitovaných v malém počtu kusů (omezené free float) nebo přijatých k obchodování na volném trhu nebo na trhu, kde je emitent zároveň jediným tvůrcem trhu (některé investiční certifikáty).
- g) Investování do investičních nástrojů je obecně spojeno s určitými riziky vyplývajícími zejména z povahy konkrétního investičního nástroje a rovněž z právních předpisů a zvyklostí příslušných finančních trhů resp. zemí (právní riziko).
- h) Než podepíšete smlouvu s Obchodníkem, měli byste ji důkladně pročíst a porozumět všem jejím ustanovením. V případě, že neporozumíte všem ustanovením smlouvy, dotazujte se na její obsah Obchodníka nebo svého poradce.
- i) Využije-li Klient investiční poradenství, což lze pouze na základě samostatné písemné smlouvy, činí tak výhradně na základě vlastního rozhodnutí a výslovně přitom prohlašuje, že si je vědom toho, že Obchodníkem poskytnutá rada se v budoucnu může ukázat jako nesprávná, že investice učiněné na jejím základě mohou být ztrátové a že Obchodník může v závislosti na dalším vývoji kdykoliv svou radu v budoucnu odvolat nebo změnit. Obchodník poskytuje Klientovi pouze rady, samotná investiční rozhodnutí jsou vždy na Klientovi, který za ně nese plnou zodpovědnost.
- j) Poplatky plynoucí z obchodů vždy negativním způsobem ovlivňují výsledek investování. Poplatky Obchodníka jsou uplatňovány, i když je výsledkem operace ztráta. Významným faktorem ovlivňujícím negativně výsledek investování je tzv. spread, tedy rozdíl v tržních cenách mezi nabídkou a poptávkou (bid/ask).
- k) Některé obchodní strategie (např. day trading, swing trading, margin trading, obchody s deriváty nebo s využitím pákového efektu) jsou téměř vždy spojeny s vysokým počtem obchodů (obrátkovostí) a zatíženy v součtu vysokými poplatky.
- l) V důsledku selhání obchodního systému můžete utrpět rychlou ztrátu. Za selhání obchodního systému nenese Obchodník odpovědnost.
- m) Pro financování rizikových investic byste neměli používat zdroje, které potřebujete k uspokojení základních životních potřeb.

**Akcie** představuje investiční nástroj (cenný papír), který představuje podíl na společnosti, s nímž jsou spojena práva akcionáře podílet se na řízení společnosti, jejím zisku (dividendě) a likvidačním zůstatku. V případě obchodování s akciemi je možno dosáhnout kapitálového výnosu (pokud je kladný rozdíl mezi prodejní a nákupní cenou akcie), ale rovněž kapitálové ztráty (pokud je rozdíl mezi prodejní a nákupní cenou záporný).

S investováním do akcií je, vzhledem k velmi často se měnícímu kurzu akcie, spojeno především riziko tržní. Při vývoji kurzu akcie hraje roli nejen vývoj ekonomiky jako celku, ale též vývoj konkrétního odvětví a samotné společnosti. Hodnota akcie je dále ovlivněna např. vývojem úrokových sazeb a u zahraničních titulů rovněž vývojem měnových kurzů. Rovněž volatilita některých akcií může být vyšší než jiných. Významné je i riziko likvidity (především pokud se akcie obchoduje mimo regulovaný trh). Nezanedbatelné je i riziko ztráty všech investovaných prostředků v důsledku selhání emitenta. Tato skutečnost může nastat, pokud samotná akciová společnost zbankrotuje.

**Dluhopis** je dluhový cenný papír, se kterým je spojeno právo na splacení dlužné částky a povinnost emitenta toto právo držitele dluhopisu uspokojit. Konkrétní podoba tohoto závazku závisí na druhu dluhopisu. Dluhopisy můžeme dělit zejména podle doby splatnosti (krátkodobé, dlouhodobé), podle druhu emitenta (dluhopisy veřejného sektoru, bankovní dluhopisy, dluhopisy korporací apod.), podle způsobu výplaty kupónu (bezakupónové dluhopisy, dluhopisy s fixním kupónem, dluhopisy s proměnlivým kupónem apod.).

V případě dluhopisů je klíčové riziko kreditní a úrokové. Kreditní riziko závisí na bonitě či ratingu emitenta dluhopisu. Úrokové riziko u dluhopisů spočívá ve změně tržních úrokových sazeb, a to v závislosti na splatnosti dluhopisu. Další riziko spojené s dluhopisy je riziko likviditní, které nastává v případě, že dluhopis není obchodován na sekundárním trhu, nebo v případě, že je dluhopis emitován v malém objemu. Pokud je dluhopis emitován v jiné měně než tuzemské, musí investor počítat i s rizikem měnovým.

**Cenné papíry kolektivního investování:** Kolektivním investováním se rozumí podnikání, jehož předmětem je shromažďování peněžních prostředků upisováním akcií investičního fondu nebo vydáváním podílových listů podílového fondu, investování na principu rozložení rizika a další obhospodařování tohoto majetku.

Standardní fond kolektivního investování splňuje požadavky práva Evropské unie a vždy podléhá stejnému režimu (povolovací proces, investiční limity apod.). Naproti tomu speciální fond kolektivního investování nespĺňuje požadavky práva Evropské unie a každý stát Evropské unie si tak ve svém právním řádu může upravit režim těchto fondů podle svého uvážení. Velmi praktické je pro investora i členění fondů kolektivního investování podle zaměření jejich investic, takto rozlišujeme fondy peněžního trhu, dluhopisové fondy, akciové fondy, smíšené fondy, nemovitostní fondy, fondy fondů, atd.

- a) **Podílové listy:** Podílový list je cenný papír, který představuje podíl podílníka na majetku v podílovém fondu a se kterým jsou spojena další práva plynoucí ze ZISIF nebo statutu podílového fondu. Podílový fond nemá vlastní právní subjektivitu a je obhospodařován investiční společností.
- b) **Akcie investičního fondu, včetně fondu s proměnlivým kapitálem (SICAV):** Investiční fond je právnickou osobou, jejímž předmětem podnikání je kolektivní investování a která má povolení regulátora k činnosti investičního fondu. Na rozdíl od podílového fondu může svůj majetek sám obhospodařovat. Nicméně investiční fond má též právo svěřit obhospodařování svého majetku investiční společnosti na základě smlouvy.
- c) **ETF (burzovně obchodované fondy)** jsou to společnosti založené buď jako investiční trust nebo investiční fond. Cílem burzovně obchodovaného fondu je sledování indexu podkladového aktiva, u velké části jsou to akcie. Ačkoliv jsou ETF srovnávány s běžnými akciemi, tak jejich držitelé nemají právo akcionáře na rozhodování ve společnosti.

Rizika u cenných papírů kolektivního investování vyplývají z rizik investičních nástrojů, do kterých fond kolektivního investování investuje, a v případě ETF z podkladového aktiva. Jedná se např. o riziko kreditní, tržní atd. S investicemi do cenných papírů kolektivního investování jsou dále spojena i některá specifická rizika, např. riziko zrušení fondu. Investorům je nezbytné doporučit, aby si před investicí do cenných papírů kolektivního investování důkladně pročetli statut (prospekt) fondu, kde naleznou všechny potřebné informace týkající se zejména investiční strategie, rizikovosti a limitů fondu. Další informace o rizicích mohou být uvedeny v informacích o jednotlivých produktech.

#### **Omezení rizik**

Rizikům není možné se při obchodování na kapitálových trzích zcela vyhnout, avšak je možno je omezit zejména diverzifikací, tedy rozložením aktiv portfolia, pravidelným aktivním sledováním vývoje investice, kurzů jednotlivých investičních nástrojů, a to zejména přímo Klientem, nákupem investičních nástrojů, které mají dostatečnou likviditu, investováním pouze vlastních volných peněžních prostředků, zadáváním stop-loss příkazů, dostatečnými zkušenostmi, znalostmi a finančním zázemím Klienta pro obchodování s vybranými investičními nástroji.

**Upozornění na rizika spojená s evidencí zákaznického majetku na sběrném účtu**

Peněžní prostředky a investiční nástroje (majetek) Klienta jsou Obchodníkem interně vždy vedeny odděleně od majetku Obchodníka a jeho jiných klientů. Obchodník je však oprávněn vést veškerý majetek a investiční nástroje, které pro Klienta nakoupil nebo prodal, na sběrných účtech vedených pro osobu Obchodníka u třetích subjektů za podmínek stanovených právními předpisy. Důvodem je zejména úspora nákladů, umožňující Obchodníkovi poskytnout uvedené služby za stanovených cenových podmínek, nebo vytvoření možnosti obchodovat investorům (Klientům) na trzích, kde zřízení individuálního účtu je spojeno s vysokou administrativní zátěží nebo je vyloučeno. Klient je oprávněn vedení jeho majetku na sběrných účtech výslovně písemně vyloučit, některé služby mu však nebudou poskytnuty. Pokud Klient vedení majetku na sběrných účtech písemně nezakáže nebo nevyloučí, má se za to, že k tomuto způsobu vedení investičních nástrojů dává podpisem Smlouvy Obchodníkovi souhlas.

Obchodník upozorňuje Klienta na následující rizika plynoucí z vedení majetku více klientů na sběrném účtu:

- majetek Klientů je veden třetí osobou souhrnně na „úctu zákazníků“ zřízeném na jméno Obchodníka, čímž je zvýšeno riziko v případě úpadku nebo insolventnosti Obchodníka
- nelze zcela vyloučit, aby na Klienta nebyly přeneseny důsledky porušení povinnosti jednat s odbornou péčí, kterého se Obchodník může dopustit ve vztahu k jinému Klientovi,
- zhoršené nebo zcela vyloučené podmínky individualizování nároků Klienta na jeho majetek, vedený na účtu zřízeném na jméno Obchodníka,
- v případě neurovnaného schodku (ztráty) po eventuálním selhání třetí osoby mohou Klienti sdílet ztrátu společně, a to proporcionalně.

Vede-li Obchodník majetek Klienta na účtu třetích osob, neodpovídá za úkony těchto třetích osob a za důsledky, které by platební neschopnost této osoby měla na majetek vedený na takovém účtu.

**1.4. Kategorie zákazníků – třídění zákazníků**

Obchodník je povinen v souladu s příslušnými ustanoveními ZPKT klasifikovat zákazníky a potenciální zákazníky do stanovených kategorií; v rámci kategorií je stanovena různá úroveň ochrany klientů, a to zejména se zaměřením na rozsah sdělovaných i zjišťovaných informací ze strany Obchodníka.

Výše zmíněná právní úprava ukládá obchodníkům s cennými papíry povinnost provést třídění svých zákazníků do tří vymezených kategorií: “Neprofesionální zákazník”, “Profesionální zákazník” a “Způsobilá protistrana”.

Pokud Klient nepožaduje jinak, je Obchodníkem automaticky zařazen mezi neprofesionální zákazníky, o čemž ho tímto informuje. Klient je oprávněn kdykoliv požádat Obchodníka, při splnění zákonných povinností, o zařazení do vyšší kategorie. Změna zařazení z neprofesionálního zákazníka do kategorie profesionálního zákazníka však pro Klienta může představovat ztrátu (i) nároku na náhradu ze zahraničního garančního systému a že (ii) nižší standard ochrany stanovený ZPKT vůči profesionálním zákazníkům.

**1.5. Odpovědnost, ochrana osobních údajů**

Klient je odpovědný za plnění svých závazků ze Smlouvy, které vznikly jednáním Obchodníka na jeho účet.

Obchodník neodpovídá za případnou škodu vzniklou Klientovi nebo třetí osobě v důsledku neprovedení pokynu pro jeho nedostatky, nemožnosti provést pokyn Klienta, jednání nebo opomenutí Klienta nebo třetí osoby, se kterou uzavřel smlouvu na základě příkazu Klienta, či v důsledku snahy zabránit škodě Klienta.

Klient bere na vědomí, že Obchodník v souvislosti s poskytováním služeb na základě Smlouvy shromažďuje, zpracovává a uchovává osobní údaje v rozsahu potřebném pro uplatňování práv a plnění povinností vyplývajících ze Smlouvy, a tuto činnost vykonává po celou dobu jejího trvání, resp. po celou dobu trvání právních vztahů vyplývajících nebo se vztahujících ke Smlouvě, a dále po dobu, po kterou Obchodníkovi trvá zákonem uložená povinnost archivační.

Obchodník je oprávněn na základě podpisu komisionářské smlouvy zařadit jméno, adresu trvalého bydliště a emailovou adresu Klienta do databáze Klientů a zasílat na uvedené adresy obchodní sdělení o nabídce služeb Obchodníka. Klient je oprávněn kdykoliv odvolat svůj souhlas se zasíláním obchodních sdělení.

Klient je povinen poskytovat Obchodníkovi pravdivé osobní údaje. Klient je povinen neprodleně Obchodníkovi písemně oznámit změny jakýchkoliv osobních údajů, které mu kdykoli poskytl. Obchodník je oprávněn ověřovat, zda jsou osobní údaje týkající se Klienta, které tento Obchodníkovi sdělil, pravdivé a přesné, k čemuž je Klient povinen poskytnout Obchodníkovi potřebnou součinnost.

**1.6. Opatření proti praní špinavých peněz**

Klient prohlašuje a zaručuje se, že při realizaci předmětu Smlouvy postupuje v souladu s platnými právními předpisy upravující opatření proti praní špinavých peněz a financování terorismu (AML). Obchodník je povinen dodržovat platné právní předpisy v oblasti AML, zejména povinnost identifikace a kontroly Klienta. Obchodník si vyhrazuje právo ukončit smluvní vztah s Klientem, případně neprovést úkony, ke kterým je dle této Smlouvy vůči Klientovi povinen, nebyla-li provedena dostatečná identifikace Klienta.

**1.7. Pravidla pro provádění pokynů za nejlepších podmínek**

Obchodník je povinen provádět pokyny Klienta za nejlepších možných podmínek.

Pravidla pro provádění pokynů zahrnují zejména obecný přehled o postupech Obchodníka při provádění pokynů Klienta a popis převodních míst, na nichž jsou pokyny Klienta prováděny včetně veškerých skutečností, které ovlivnily nebo mohly ovlivnit Obchodníka při výběru těchto převodních míst. Klient v této souvislosti souhlasí s pravidly provádění pokynů stanovených Obchodníkem obsažených v těchto obchodních podmínkách.

Obchodník se může odchýlit od stanovených pravidel pro provádění pokynů jen v mezích stanovených výslovným pokynem Klienta. Klient v této souvislosti bere na vědomí a souhlasí, že v takovém případě ztrácí ochranu spojenou s aplikací pravidel pro provádění pokynů.

Při provádění pokynů zohledňuje Obchodník různé faktory mající vliv na realizaci pokynů klientů, zejména cenu, kterou lze dosáhnout na převodním místě, celkový objem úplat účtovaných Klientovi, rychlost, s jakou lze pokyn provést, a pravděpodobnost provedení pokynu a podmínky vypořádání, objem požadovaného obchodu, typ pokynu nebo jakýkoliv jiný faktor mající význam pro provedení pokynů zákazníka za nejlepších podmínek.

Při posuzování shora uvedených faktorů přihlíží Obchodník vždy ke konkrétním možnostem realizace pokynu Klienta, zejména k charakteru pokynu Klienta, vlastnostem investičních nástrojů, kterých se pokyn Klienta týká, a v neposlední řadě také k povaze vlastního převodního místa, na němž může být pokyn Klienta proveden.

V případě neprofesionálních Klientů Obchodníka je nejlepší výsledek Obchodníkem posuzován vždy primárně s ohledem na celkové náklady, které zahrnují cenu investičního nástroje a náklady spojené s provedením pokynu (včetně úplaty převodnímu místu, úplaty za vypořádání obchodu uzavřeného na základě tohoto pokynu a dalších úplat jiným osobám zúčastněným na provedení tohoto pokynu).

Existuje-li více převodních míst, na nichž lze provést pokyn týkající se investičního nástroje, Obchodník splní svou povinnost provést pokyn za nejlepších podmínek tak, že v rámci posouzení a porovnání výsledků pro Klienta, kterých by dosáhl provedením pokynu v určitém převodním místě, zohlední též vlastní provize a náklady spojené s provedením pokynu na jednotlivých dostupných převodních místech (Obchodník však nesmí přijmout pobídku v souvislosti se směřováním nebo zadáním pokynu na konkrétním převodním místě, která by vedla k porušení jeho povinností jednat v nejlepším zájmu klienta a řídit střet zájmů).

. U klientů (investorů) vedle ceny a nákladovosti mohou hrát důležitou roli další faktory. Obchodník určil nejvýznamnější používaná převodní místa zejména s ohledem na tyto faktory:

likvidita trhu a pravděpodobnost provedení pokynu,

rychlost provedení pokynu,

podmínky pro vypořádání,

regulatorní prostředí ve státě, kde má sídlo převodní místo, spolupracující obchodník s cennými papíry a příslušný vypořádací systém, případně jejich rating a dlouhodobé zkušenosti Obchodníka při spolupráci s těmito osobami,

možnost Obchodníka zajistit Klientovi úvěr na financování jeho obchodů.

Obchodník s ohledem na typy obchodovaných CP určil převodní místa, na nichž trvale umožňuje provádění pokynů svých klientů s nejlepším možným výsledkem s ohledem na kombinaci shora uvedených faktorů.

Obchodník využívá zejména tato převodní místa:

- regulované trhy
- mnohostranné obchodní systémy,
- organizované obchodní systémy,
- systematické internalizátory,
- tvůrce trhu nebo jiné poskytovatele likvidity se sídlem v členském státě Evropské unie.

Obchodník zajišťuje přístup k jednotlivým převodním místům zpravidla prostřednictvím jiných obchodníků s cennými papíry, kteří jsou jejich členy nebo jsou vůči převodnímu místu v obdobném postavení.

Pokud Obchodník využívá k provedení pokynů převodní místa, pak uvede seznam převodních míst a jeho pravidelnou aktualizaci na internetových stránkách Obchodníka. K provedení pokynu může Obchodník využít i jiná převodní místa, bude-li to Obchodník považovat za nutné s ohledem na specifický pokyn Klienta.

Pokud Obchodník využívá k provedení pokynů převodní místa, pak jednou ročně uveřejní na svých internetových stránkách pro jednotlivé druhy investičních nástrojů:

- 5 převodních míst, na kterých prováděl pokyny Klientů v posledním kalendářním roce a které jsou pro něj nejdůležitějších z hlediska objemů provedených obchodů, a
- shrnutí a závěry analýzy vyplývající ze sledování kvality provádění obchodů s investičními nástroji na převodních místech, na kterých prováděl pokyny Klientů v posledním kalendářním roce.

Obchodník je oprávněn, není-li dohodnuto jinak, realizovat pokyn Klienta i jen částečně, což Klient bere na vědomí a souhlasí.

Obchodník bude průběžně sledovat účinnost svých pravidel pro provádění pokynů za nejlepších podmínek, včetně funkčnosti zvolených převodních míst. V případě, že Obchodník na základě tohoto svého postupu změní zásadním způsobem shora uvedená pravidla, bude o takové změně informovat své klienty formou změny VOP.

Klient má právo požadovat po Obchodníkovi, aby mu doložil, že provádí nebo provedl pokyn v souladu s pravidly provádění pokynů.

Pro obstarání nákupu a prodeje podílových listů a jiných cenných papírů kolektivního investování (dále jen „podílové listy“) vydávaných investičními fondy a obdobnými subjekty či instituty kolektivního investování podle zahraničních právních úprav mají pravidla pro provádění pokynů omezený význam z důvodu existence zpravidla jediného obchodního místa, na kterém lze nákup nebo prodej podílového listu realizovat, kterým je obhospodařovatel, administrátor či správcovská společnost daného fondu (dále jen „obhospodařovatel“).

Pokyny k obstarání nákupu nebo prodeje podílových listů vydávaných fondy realizuje Obchodník na místě a za podmínek stanovených statutem (prospektem) konkrétního fondu.

## 1.8. Střet zájmů

Při poskytování investičních služeb Obchodník zjišťuje a řídí střety zájmů mezi ním a jeho klienty, mezi vázanými zástupci a klienty Obchodníka, mezi investičními zprostředkovateli a klienty Obchodníka a mezi jeho klienty navzájem v souladu s principy stanovenými právními předpisy.

Obchodník zavedl opatření k zajištění toho, aby případné střety zájmů mezi Obchodníkem a jeho klienty a klienty navzájem neměly negativní vliv na zájmy klientů, zejména implementoval tzv. „čínskou zeď“ (tj. fyzické i elektronické bariéry) mezi svými zaměstnanci a spolupracujícími subjekty tak, aby se zabránilo výměně informací mezi relevantními osobami, zabývajícími se činnostmi potenciálně vedoucími ke střetu zájmů; zavedl nezávislou kontrolu a linii hlášení pro relevantní osoby, které se zabývají činnostmi obsahujícími možné nebezpečí střetu zájmu apod. Má zavedena pravidla pro realizaci osobních obchodů zaměstnanců a dalších osob spojených s Obchodníkem a provádí kontrolu jejich dodržování. Vede seznamy s investičními nástroji, u kterých by mohlo dojít ke střetu zájmů z důvodu využití důvěrných informací a seznam zasvěcených osob, které mají k dispozici vnitřní informaci.

Pokud střet zájmů nelze odvrátit, upřednostní Obchodník vždy zájmy klienta před zájmy vlastními a předem klienta na tento střet zájmů upozorní. Pokud dojde ke střetu zájmů mezi klienty navzájem, zajistí obchodník spravedlivé řešení pro tyto klienty, případně, nelze-li spravedlivé řešení zajistit, může klientovi odmítnout provedení služby.

**V souvislosti s investiční službou umístování investičních nástrojů nebo zprostředkování prodeje investičních nástrojů, emitovaných propojenými společnostmi z podnikatelského uskupení, jehož součástí je i Obchodník, dochází u Obchodníka k potenciálnímu střetu zájmů mezi klientem a emitentem investičních nástrojů. Obchodník předchází tomuto střetu zájmů striktním dodržováním čínských zdí mezi odděleními zajišťujícími služby klientovi a služby emitentovi a otevřenou informační politikou vůči klientům**

**Podrobný seznam hrozících střetů zájmů a pravidel pro jejich řízení je uveden v dokumentu Střet zájmů a informace o pobídkách. Dokument je umístěn na Internetových stránkách Obchodníka.**

Jednotlivé kategorie investičních profilů a na ně navazující doporučené investiční strategie jsou uvedené v investičním dotazníku.

Pokud ani přes přijatá opatření nelze spolehlivě zamezit nepříznivému vlivu střetu zájmů na zájmy Klienta, Obchodník bude Klienta o povaze nebo zdroji střetu zájmů informovat na trvalém nosiči dat.

**Pobídky:** Obchodník rozlišuje kategorie pobídek, které smí poskytovat nebo přijímat:

Obchodník nesmí při poskytování investičních služeb přijmout nebo poskytnout úplatu nebo jinou peněžitou nebo nepeněžitou výhodu (dále jen „pobídka“), včetně výzkumu, která může vést k porušení povinnosti poskytovat investiční služby s odbornou péčí nebo povinnosti řídit střet zájmů. Za pobídku se nepovažuje úplata nebo jiná peněžita nebo nepeněžita výhoda přijatá od zákazníka nebo od osoby

jednající na jeho účet nebo poskytnutá zákazníkovi nebo osobě jednající na jeho účet.

Pobídka je dle ZPKT obecně přípustná, jestliže

- umožňuje poskytování investičních služeb nebo je pro tento účel nutná a její povaha není v rozporu s povinností poskytovat investiční služby s odbornou péčí, zejména jde-li o úplatu za úschovu, úplatu za vypořádání, úplatu převodním místům, správní poplatek nebo o úplatu za právní služby (provozní pobídka);
- má přispět ke zlepšení kvality poskytované služby a není v rozporu s povinností poskytovat investiční služby s odbornou péčí (ostatní pobídka)

Konkrétně Obchodník rozlišuje následující pobídky přípustné dle právních předpisů:

1. Veškeré náklady související s poskytováním investičních služeb klientům Obchodníka, které hradí Obchodník třetím stranám, zejména poplatky organizátorů regulovaných trhů, vypořádacích systémů, custodianů, depozitářů, obchodníků s cennými papíry a bank.
3. Veškeré provize, odměny a nepeněžitá plnění, které jsou vypláceny investičním zprostředkovatelům a vázaným zástupcům, jejichž služby Obchodník využívá při poskytování některých investičních služeb klientům. Výše nebo hodnota jednotlivých provizí, odměn a nepeněžitých plnění nebo způsob jejich výpočtu je stanovena ve smluvním ujednání mezi investičním zprostředkovatelem či vázaným zástupcem a Obchodníkem. Zpravidla je výše této pobídky odvozena od poplatku, který platí klient Obchodníkovi. Výše vyplacené pobídky činí až 95% poplatků obdržaných obchodníkem. Tyto pobídky jsou přípustné zejména z důvodu, že investiční zprostředkovatelé a vázaní zástupci zajišťují dostupnost služeb pro klienty a s tím spojený klientský servis.
4. Veškeré podíly na tzv. management fee (odměna investičních společností za obhospodařování investičních fondů), které jsou Obchodníkovi vypláceny tuzemskými nebo zahraničními subjekty kolektivního investování, jejichž cenné papíry Obchodník distribuuje a které si klienti prostřednictvím Obchodníka nakupují. Management fee je určeno jako určitý podíl na hodnotě majetku fondu kolektivního investování a jeho konkrétní výše je stanovena v prospektu nebo statutu fondu kolektivního investování. Podíl na management fee připadající Obchodníkovi je určen ve smluvním ujednání mezi Obchodníkem a subjektem kolektivního investování a počítá se z hodnoty majetku fondu kolektivního investování, který byl vytvořen investicemi klientů Obchodníka.).
5. Při umístování investičních nástrojů dostává Obchodník za umístění emisí nebo jejich částí odměnu, jejíž výše je zpravidla dána % z objemu upsaných investičních nástrojů zákazníky – jedná se o pobídky přípustné zejména z důvodu zlepšení poskytované služby v podobě lepšího klientského servisu.
6. **Podrobný seznam pobídek a jejich výše (rozpětí) je uveden v dokumentu Sřet zájmů a informace o pobídkách. Dokument je umístěn na Internetových stránkách Obchodníka.**

Obchodník bude Klienta informovat v dostatečném časovém předstihu před poskytnutím investiční služby jasně, podrobně, přesně a srozumitelně o existenci, povaze a výši pobídky, případně o způsobu jejího výpočtu, nelze-li její výši určit a je-li to relevantní o způsobu přenosu pobídky ve formě úplaty nebo jiné peněžité výhody získané v souvislosti s poskytováním investiční služby zákazníkovi.

### 1.9. Zástupci

Obchodník Klienta upozorňuje, že propagaci investičních služeb poskytovaných Obchodníkem, poskytování investiční služby přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů mohou v plném rozsahu shora uvedených činností či jednotlivě poskytovat pro Obchodníka třetí osoby na smluvním základě, a to buď vlastním jménem na vlastní odpovědnost (zejména jiní obchodníci s cennými

papíry, investiční zprostředkovatelé) nebo jménem Obchodníka na jeho odpovědnost (vázaní zástupci) (dále jen jako „**zástupci Obchodníka**“). Zástupci Obchodníka nepřijímají peněžní prostředky a/nebo investiční nástroje Klientů.

Zástupci Obchodníka vykonávají činnost v plném rozsahu nebo jednotlivě na základě registrace či povolení u ČNB.

Zástupce Obchodníka poskytuje Klientovi v souvislosti s poskytováním investiční služby přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů veškeré informace, činnosti a služby, které by Klientovi jinak poskytoval Obchodník; v tomto rozsahu není Obchodník povinen shora popsané informace, činnosti a služby Klientovi znovu poskytovat. Ustanovení tohoto odstavce platí opačně také na informace, činnosti a služby poskytované Klientovi Obchodníkem současně za zástupce Obchodníka v rozsahu jeho zákonných informačních povinností vůči Klientovi.

Zástupci jsou ve smluvním vztahu s Obchodníkem (nebo s investičním zprostředkovatelem, který je ve smluvním vztahu s Obchodníkem), a za činnost přijímání pokynů od Klientů a jejich předávání Obchodníkovi nebo investičnímu zprostředkovateli je odměňován provizním způsobem z poplatků Obchodníka. Informaci o pobídkách Klient obdrží před uzavřením Smlouvy, o pobídkách je dále Klient Obchodníkem průběžně informován v souladu s obecně závaznými právními předpisy. Obchodník se zavazuje, a to za podmínek stanovených platnými právními předpisy, že na žádost klienta sdělí podrobnosti o systému odměňování těchto zástupců.

### 1.10. Garanční fond obchodníků s cennými papíry

Garanční fond je právnická osoba, zapisovaná do obchodního rejstříku, která zabezpečuje záruční systém, ze kterého se vyplácejí náhrady klientům obchodníka s cennými papíry, který není schopen plnit své závazky vůči svým klientům. Garanční fond zajišťuje ověřování nároků na vyplacení náhrad z Garančního fondu a zajišťuje vyplacení náhrad z Garančního fondu.

Každý obchodník s cennými papíry je povinen platit příspěvek do Garančního fondu.

ČNB bez zbytečného odkladu oznámí Garančnímu fondu, že:

- a) obchodník s cennými papíry z důvodu své finanční situace není schopen plnit své závazky spočívající ve vydání majetku zákazníkům a není pravděpodobné, že je splní do 1 roku, nebo
- b) soud vydal rozhodnutí o úpadku obchodníka s cennými papíry nebo vydal jiné rozhodnutí, které má za následek, že zákazníci obchodníka s cennými papíry se nemohou účinně domáhat vydání svého majetku vůči obchodníkovi s cennými papíry.

Garanční fond v dohodě s ČNB neprodleně uveřejní vhodným způsobem oznámení, které obsahuje:

- a) skutečnost, že obchodník s cennými papíry není schopen plnit své závazky,
- b) místo, způsob a lhůtu pro přihlášení nároků na náhradu a zahájení výplaty náhrad z Garančního fondu, a
- c) případné další skutečnosti související s přihlášením nároků.

Lhůta pro přihlášení nároků nesmí být kratší než 5 měsíců ode dne uveřejnění oznámení podle výše uvedených ustanovení. Skutečnosti, že tato lhůta již uplynula, se nelze dovolávat k odepření výplaty náhrady z Garančního fondu.

Pro výpočet náhrady z Garančního fondu se ke dni, ke kterému Garanční fond obdržel oznámení ČNB, se sečtou hodnoty všech složek majetku zákazníka, včetně jeho případného spoluvlastnického podílu na majetku jiného zákazníka, s výjimkou hodnoty peněžních prostředků svěřených obchodníkovi s cennými papíry, který je bankou nebo pobočkou zahraniční banky, a vedených jím na účtech pojištěných podle zvláštního zákona upravujícího činnost bank, na jejichž vydání má zákazník nárok a které nemohly být vydány z důvodů přímo souvisejících s finanční situací obchodníka s cennými papíry.

Od výsledné částky se odečte hodnota závazků zákazníka vůči obchodníkovi s cennými papíry splatných ke dni, ke kterému Garanční fond obdržel oznámení ČNB.

Majetkem Klienta („**Majetek Klienta**“) se pro tyto účely rozumí peněžní prostředky a investiční nástroje Klienta, které Obchodník převzal za účelem poskytnutí investiční služby a peněžní prostředky a investiční nástroje získané za tyto hodnoty pro Klienta, s nimiž může Obchodník nakládat.

Pro výpočet náhrady jsou určující reálné hodnoty investičních nástrojů platné ke dni, ke kterému Garanční fond obdrží oznámení ČNB. Při výpočtu se přihlídí ke smluvním ujednáním mezi Obchodníkem a Klientem, jsou-li obvyklá, zejména ke skutečně připsaným úrokům nebo jiným výnosům, na které vznikl Klientovi nárok ke dni, ke kterému Garanční fond obdržel oznámení ČNB.

Náhrada se Klientovi poskytuje ve výši 90 % částky vypočtené podle předchozích odstavců, nejvýše se však vyplatí částka v korunách českých odpovídající 20 000 EUR pro jednoho Klienta.

Právo Klienta na vyplacení náhrady z Garančního fondu se promlčuje uplynutím 5 let od splatnosti pohledávky Klienta na vyplacení náhrady z Garančního fondu.

Podrobnější informace o Garančním fondu obchodníků s cennými papíry naleznete v ZPKT, na žádost Klientovi pořídíme kopii předmětných ustanovení.

V případě, že je Majetek Klienta svěřen Obchodníkem za účelem poskytnutí investiční služby zahraniční osobě s příslušným oprávněním, podléhá ochraně garančního systému, jehož se tato zahraniční osoba účastní. Informace o tomto zahraničním garančním systému jsou k dispozici Klientovi v rámci příslušných informačních materiálů. Obchodník vždy sdělí Klientovi, se kterými zahraničními osobami spolupracuje a jakého garančního systému se tyto osoby účastní. Pokud Obchodník uloží prostředky, které jsou součástí Majetku Klienta, na účtu u banky nebo družstevní záložny, pak v případě neschopnosti této banky či záložny dostát svým závazkům, podléhají pohledávky Klientů z vkladů ochraně zabezpečované Garančním systémem zřízeným podle zákona upravujícího ozdravné postupy a řešení krize na finančním trhu. Podrobnější informace o Garančním systému naleznete v zákoně o bankách a zákoně upravujícího ozdravné postupy a řešení krize na finančním trhu. Na žádost Klientovi pořídíme kopii předmětných ustanovení.

## 2. PŘIJÍMÁNÍ A PŘEDÁVÁNÍ POKYNŮ, PLACENÍ, VYROVNÁNÍ

### 2.1. Pokyn

Obchodník provádí obstarání koupě nebo prodeje investičních nástrojů a souvisejících investičních služeb na základě pokynů Klienta.

Zadáním pokynu Klient potvrzuje, že jsou splněny všechny podmínky, tedy že takový pokyn je v rozsahu a odpovídá oprávnění Klienta nakládat s investičním nástrojem dotčenými jeho pokynem.

Pokyn Klienta podle tohoto článku VOP musí být zcela jednoznačný a nezaměnitelný.

Obchodník pokyn k nákupu/prodeji investičního nástroje musí obsahovat alespoň:

- identifikace Klienta (a případně jeho zmocněnce), (jméno, příjmení/obchodní firma);
- název investičního nástroje, který má být koupen či prodán a ISIN nebo BIC nebo jiné identifikační číslo/označení investičního nástroje. V případě chybně uvedeného ISIN nebo jiného identifikačního údaje je pokyn neplatný a nebude Obchodníkem proveden;
- směr obchodu (tedy zda má být investičního nástroj koupen či prodán);

- počet kusů investičního nástroje, které mají být koupeny či prodány (U cenných papírů kolektivního investování se uvádí počet kusů pouze při prodeji. Při nákupu se uvádí objem peněžních prostředků určených k nákupu investičního nástroje.);
- cenový limit, nad který již investiční nástroj nesmí být koupeny nebo cenový limit, pod který investiční nástroj již nesmí být prodány; není-li takový limit stanoven nebo je stanoven „co nejlépe“, rozumí se tím, že Obchodník zařadí pokyn na veřejný trh bez uvedení limitní ceny (Informace o cenovém limitu se u nástrojů kolektivního investování nepoužijí.);
- určení trhu, prostřednictvím kterého má být pokyn proveden; není-li trh určen, rozumí se jím Burza cenných papírů Praha, a.s., v případě zahraničních investičních nástrojů pak odpovídající trh země, kde byl investiční nástroj přijat k obchodování (Určení trhu se při pokynu k obchodu s nástrojem kolektivního investování nepoužijí.);
- doba platnosti pokynu; není-li doba platnosti stanovena, je pokyn platný pouze v obchodní den, v němž byl Obchodníkem přijat; obchodním dnem se rozumí pracovní den, ve kterém probíhá nabídka a poptávka k investičním nástrojům na trhu specifikovaném v písm. f) tohoto článku (V případě obchodování s nástroji kolektivního investování se má za to, že pokud není doba platnosti uvedena, činí tři měsíce. U pravidelné investice do cenných papírů kolektivního investování je dobou platnosti pokynu doba Investičního horizontu.) (V případě obchodování s dluhopisy se má za to, že pokud není doba platnosti uvedena, činí jeden měsíc);
- určení zda pokyn může být vykonán i jen částečně; neobsahuje-li pokyn takové určení, rozumí se tím, že Klient souhlasí i s částečným splněním pokynu;
- maximální suma, která má být použita na nákup investičního nástroje anebo minimální suma, která má být získána prostřednictvím prodeje investičního nástroje; není-li stanovena, rozumí se jí součin počtu kusů investičního nástroje dle písm. d) tohoto článku a cenového limitu dle písm. e) tohoto článku;
- určení finančního účtu a účtu investičních nástrojů vedených Obchodníkem, na nichž má být provedeno vypořádání obchodu, pokud Obchodník vede Klientovi více takovýchto podobných účtů nebo pokud z určení trhu, na kterém má být obchod proveden nevyplývá i jednoznačné určení účtu pro vypořádání obchodu (účet ve stejné měně jako se obchoduje na trhu podle písmene f) tohoto bodu);
- jiné podmínky, za kterých má být pokyn splněn.

Pokyn může být vydán k jednorázovému obstarání nákupu nebo prodeje investičních nástrojů (dále jen „Jednorázová investice“) anebo k pravidelnému obstarávání nákupu investičních nástrojů v určitých časových intervalech (kalendářní měsíc nebo kalendářní čtvrtletí) až do dosažení klientem stanovené plánované celkové investované částky (dále jen „Pravidelná investice“).

Obchodník může odmítnout přijetí pokynu, jestliže obsahuje podmínky, které vykonání pokynu znemožňují nebo by s jeho splněním byly spojeny nepřiměřené obtíže nebo náklady; nepřiměřenost posoudí Obchodník a o odmítnutí pokynu informuje Klienta.

Obchodník není povinen přijmout, vykonat a není vázán pokynem, jestliže jeho obsah je v rozporu či obchází platné právní normy či ustanovení Smluv, jestliže je pokyn nejasný, nekompletní, či nesrozumitelný; jestliže není opatřen podpisem pověřené osoby, pokud je pokyn činěn písemnou formou; má-li důvodné pochybnosti o tom, že Klient splňuje požadavky kladené na investora do investičních nástrojů, k jejichž nákupu Klient vydal pokyn; z důvodu stanovených právními předpisy upravujícími opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, zejména odmítne-li se Klient podrobit identifikaci nebo kontrole; má-li důvodně za to, že prohlášení Klienta učiněná v souvislosti se Smlouvou nadále nejsou ve všech ohledech úplná, přesná nebo pravdivá; pokud by jeho provedení mohlo být, byť jen potencionálně, v rozporu s obchodníkem stanovenou

odbornou péčí; nebo jestliže je podezření na jeho spojitost s trestným činem; nebo by jeho přijetím hrozil střet zájmů mezi Obchodníkem a Klientem, mezi vázanými zástupci a klienty Obchodníka, mezi investičními zprostředkovateli a klienty Obchodníka a mezi Klienty Obchodníka navzájem; nebo by jeho provedením mohlo dojít k narušení průhlednosti finančního trhu, klesl-li by realizací pokynu k prodeji objem investičních nástrojů evidovaných na investičním účtu pod objem stanovený jako minimální v Ceníku nebo v Prospektu či emisních podmínkách investičního nástroje. O odmítnutí provést pokyn Obchodník informuje bez zbytečného odkladu Klienta; Obchodník není v takových případech odpovědný za škodu vzniklou neprovedením takového pokynu.

Při provádění Pokynů se Obchodník vedle Smlouvy řídí pravidly příslušných převodních míst a osob zajišťujících vypořádání, Prospekty a emisními podmínkami Investičních nástrojů.

## 2.2. Podávání pokynu

Klient, který je fyzickou osobou, je oprávněn podávat Obchodníkovi pokyny osobně, nebo prostřednictvím zmocněnce, jehož oprávnění je Obchodníkovi prokázáno platnou plnou mocí udělenou Klientem k takovému jednání. Zmocnění lze provést také ve Smlouvě s Obchodníkem.

Za Klienta, který je právnickou osobou, podávají pokyny jeho statutární zástupci v rozsahu podle svého oprávnění nebo osoby jimi k tomu zmocněné. Zmocnění (plná moc) osob odlišných od statutárního zástupce Klienta musí obsahovat i podpis zmocněnce, který je považován pak za vzorový popis zmocněnce. V případě, že podpis zmocněnce na pokynu, je-li tento dáván písemně (je-li možnost písemného dávání pokynu ujednáno), neodpovídá (při posuzování běžným občanem) vzorovému podpisu na zmocnění, může Obchodník požádat zmocněnce Klienta, který podává pokyn, aby poskytl další informace postačující k prokázání jeho identity a/nebo doložil úředně ověřený podpis Klienta. Obchodník není povinen vykonat pokyn, pokud není spokojen s informacemi identifikujícími osobu podávající pokyn a její pravomoc tento pokyn podat.

Klient, právnická osoba, je povinen vždy při změně oprávněných osob k jednání tuto informaci písemně sdělit Obchodníkovi.

V některých případech stanovených právními předpisy (zejména obchody s investičními nástroji, které se obchodují na organizovaných trzích, v organizovaných obchodních systémech, a sjednávání derivátů) je klient, který je právnickou osobou, povinen Obchodníkovi mít tzv. LEI (*Legal Entity Identifier*). Pokud klient LEI Obchodníkovi neposkytne, pak bere na vědomí, že Obchodník se klientem takový obchod neuzavře nebo jej pro klienta neobstará.

Klient podává pokyny Obchodníkovi způsobem, který je stanoven ve Smlouvě, jinak způsobem, který určí Obchodník z těchto možností:

- písemné pokyny podané osobně,
- telefonické pokyny podané Klientem Obchodníkovi na vyhrazených telefonních linkách,
- jiným způsobem dohodnutým mezi Obchodníkem a Klientem.

Telefonické hovory a elektronická komunikace mezi Obchodníkem a Klientem týkající se poskytování investičních služeb jsou zaznamenávány. Klient je oprávněn vyžádat si od Obchodníka kopii příslušného záznamu hovoru nebo komunikace do pěti let od jeho uskutečnění. ČNB může v odůvodněných případech rozhodnout, že Obchodník záznamy uchovává až po dobu 7 let.

Pokyn v písemné formě je podán dnem, kdy byl doručen Obchodníkovi. Byl-li však doručen později než v okamžik, který stanoví časový rozvrh provozního dne, jenž Obchodník uveřejňuje na svých internetových stránkách, jako nejzazší pro přijímání příkazů k zápisu do samostatné evidence investičních nástrojů v rámci provozního dne, pak byl pokyn doručen až v pracovní den následující. Klient bere na vědomí a podpisem Smlouvy výslovně souhlasí, že Obchodník je oprávněn

jednostranně měnit dobu pro podávání pokynů na jednotlivých trzích (provozní dobu). Obchodník o této změně klienta informuje alespoň 15 dnů před její účinností.

Klient může, po předchozí dohodě s Obchodníkem, podávat pokyny Obchodníkovi telefonicky, a to jen na Obchodníkem k tomu výslovně vyhrazených telefonních linkách. Při telefonickém podávání pokynu je Obchodník oprávněn od Klienta požadovat sdělení osobních údajů vyplývajících ze Smlouvy k ověření totožnosti Klienta a sdělení hesla, pokud bylo dohodnuto ve Smlouvě s Klientem. Bez sdělení těchto údajů Klientem a jejich ověření je Obchodník oprávněn přijetí pokynu, podávaného telefonicky, odmítnout. Pokud kdokoliv z Klientem při uzavření Smlouvy uvedeného telefonického čísla při použití hesla stanoveného Klientem dle Smlouvy učiní pokyn k obchodu, je tento pokyn činěn vždy jménem a na účet Klienta a osoba pokyn takto činící je k takovému úkonu Klientem zmocněna.

Klient souhlasí s nahráváním všech telefonních hovorů Obchodníkem. V případě jakéhokoliv sporu mezi Obchodníkem a Klientem mohou být tyto nahrávky použity jako důkaz existence či neexistence a obsahu sporného závazku, události či skutečnosti. Smluvní strany souhlasí dále, že tyto nahrávky mohou být použity kdykoliv jako důkaz během jakéhokoli správního, soudního nebo jiného řízení.

Obchodník zařadí, provede nebo předá pokyn Klienta k nákupu investičního nástroje na příslušném trhu, pokud na příslušném peněžním účtu Klienta vedeném Obchodníkem jsou k realizaci pokynu Klienta k dispozici peněžní prostředky ve výši, která je minimálně rovna sumě hodnoty investičního nástroje kalkulované podle limitní ceny určené v pokynu nebo u pokynu s nespécifikovanou limitní cenou podle poslední veřejně známé ceny investičního nástroje na trhu, plus obchodníková odměna a poplatky a náklady za realizaci obchodu s investičním nástrojem. V případě, že je výše peněžních prostředků Klienta nedostatečná, může Obchodník takový pokyn provést, není však povinen pokyn Klienta provést.

Obchodník zařadí, provede nebo předá pokyn Klienta k prodeji investičního nástroje na příslušném trhu, pokud na příslušném účtu investičních nástrojů Klienta vedeném Obchodníkem pro příslušný kapitálový trh jsou vedeny CP v počtu, který je minimálně roven počtu investičních nástrojů určených v pokynu. V případě, že počet investičních nástrojů vedených na účtu i Klienta je nedostatečný, není Obchodník povinen takový pokyn Klienta provést.

V případě, že Klient prostřednictvím jednoho formuláře podá několik pokynů týkajících se několika různých cenných papírů kolektivního investování, budou tyto pokyny realizovány Obchodníkem v pořadí, v jakém byly napsány na formuláři.

Pokyn zaniká zánikem Smlouvy. Pokyn zaniká také smrtí Klienta. Obchodník je však oprávněn vydat Pokyny provádět až do pracovního dne následujícího po dni, kdy je mu smrt Klienta hodnověrně doložena. Trvalý pokyn dále zaniká jeho ukončením ze strany Klienta nebo dosažením cílové částky. Pokyn může zaniknout i z jiných důvodů upravených Smlouvou nebo Obchodními podmínkami nebo stanovených právními předpisy.

## Pravidelné investice

Klient si v rámci pravidelné investice volí, jak často má Obchodník povinnost příslušné cenné papíry kolektivního investování nakupovat a za jakou částku.

Celkovou plánovanou investovanou částkou se rozumí součin částky určené k jednotlivým nákupům, která je uvedena v pokynu, investičního horizontu a 4 (v případě čtvrtletní frekvence investování) nebo 12 (v případě měsíční frekvence investování).

Počátek investice je vždy v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byl pokyn Obchodníkovi předán.

Klient má povinnost uhradit Obchodníkovi odměnu podle platného Ceníku služeb, přičemž v případě pravidelné investice se jedná o odměnu počítanou z hrubé celkové plánované investované částky a způsob její úhrady si Klient volí v pokynu. Pokud v pokynu uvedená „Plánovaná investovaná částka celkem“ nesouhlasí s částkou vypočtenou podle předchozího odstavce, Obchodník k takové částce nebude přihlížet a odměnu bude počítat z celkové plánované investované částky vypočtené způsobem uvedeným v předchozím odstavci.

Způsob úhrady odměny Obchodníka za investiční služby poskytnuté v rámci pravidelného investování:

- a) předem - při tomto způsobu úhrady Klient platí celou odměnu Obchodníka v okamžiku realizace prvního z řady pravidelných pokynů, Klient má povinnost mít na svém Klientském účtu v tento okamžik dostatek peněžních prostředků;
- b) postupně - při tomto způsobu úhrady je částka určená k jednotlivým nákupům cenných papírů kolektivního investování rozdělena v určitém poměru na dvě části, z peněžních prostředků v první části se bude postupně platit odměna Obchodníka, až do jejího úplného zaplacení Obchodníkovi, a za peněžní prostředky v druhé části bude Obchodník nakupovat cenné papíry kolektivního investování v souladu s pokynem. Pokud není v pokynu uvedeno jinak, je tento poměr 70/30.;
- c) pravidelně - při tomto způsobu úhrady platí Klient v okamžiku realizace každého pravidelného pokynu odměnu Obchodníka ve výši dle Ceníku služeb.

V případě, že si Klient zvolí způsob úhrady odměny Obchodníka předem nebo postupně, zadá pokyn s limitním objemem, ale nedojde z jakéhokoliv důvodu k nákupu cenných papírů v celkové plánované částce, která je uvedena v pokynu s limitním objemem, pak Obchodníkovi náleží odměna za provedení pokynu s limitním objemem v plné výši.

V případě, že není na Pokynu způsob strhávání poplatku uveden, má se za to, že bude poplatek strháván předem.

V případě, že si Klient zvolí v pokynu měsíční frekvenci investování, Obchodník bude provádět nákup cenných papírů kolektivního investování vždy v 15. den měsíce, pokud není s Klientem dohodnutý jiný den v měsíci (případně nejbližší následující pracovní den, pokud 15. nebo jiný dohodnutý den v měsíci, není pracovním dnem). Klient je povinen zajistit, aby na jeho Klientském účtu bylo tři pracovní dny, před tímto dnem a zároveň v tento den dostatek peněžních prostředků, aby mohl být pokyn k nákupu Obchodníkem plně realizován.

V případě, že si Klient zvolí v pokynu čtvrtletní frekvenci investování, Obchodník bude provádět nákup cenných papírů kolektivního investování vždy 15. dne každého 3. po sobě jdoucího měsíce kalendářního roku, pokud není s Klientem dohodnutý jiný den kalendářního čtvrtletí (případně nejbližší následující pracovní den, pokud tento den není pracovním dnem).

V případě, že na účtu Klienta nebude ve sjednané době dostatek peněžních prostředků, nákup bude Obchodníkem proveden částečně, ledaže by mezi Klientem a Obchodníkem bylo dohodnuto jinak.

Klient je oprávněn změnit parametry investice, zejména zvýšit či snížit částku nebo změnit investiční horizont, a to způsobem dohodnutým s Obchodníkem.

### 2.3. Sdružování pokynů

Obchodník je oprávněn sdružovat pokyny klientů, tj. provádět pokyny Klienta společně s pokyny jiných klientů, a to vždy tak, aby sdružení pokynů nebylo nevýhodné pro klienty, jejichž pokyny mají být sdruženy nebo jen pro některé z těchto klientů. Případné sdružení pokynů nemá dopad na výši poplatků účtovaných klientovi v souvislosti se službami poskytovanými Obchodníkem.

Obchodník je oprávněn sdružovat pokyny, tj. provádět pokyny různých klientů, jestliže není pravděpodobné, že sdružení pokynů bude pro klienty, jejichž pokyny mají být sdruženy, méně výhodné, než jejich samostatné provedení. Klient je s tímto oprávněním Obchodníka srozuměn a souhlasí s tím, aby Obchodník jeho pokyny sdružoval s jinými pokyny. Pro případ sdružení pokynů Obchodník informuje Klienta, že sdružení jeho pokynu může být v určité situaci pro něj méně výhodné (např. krácení realizace) než jeho samostatné provedení. Obchodník stanovil tato pravidla rozdělení plnění a závazků ze sdruženého pokynu:

- a) V případě, že nedojde k plnému uspokojení sdruženého pokynu, zajistí Obchodník spravedlivé rozdělení nakoupených/prodaných investičních nástrojů a vzniklých nákladů mezi jednotlivé klienty, jejichž pokyny byly sdruženy, a to tak, že pokud není zrealizován celý zamýšlený objem sdruženého pokynu (např. není dostatečná likvidita na trhu, posun cenového pásma), je z částečně uspokojené objednávky každému klientovi přiřazen počet kusů v poměru, jaký byl poměr jeho počtu kusů v celkové objednávce (poměrné uspokojení).
- b) V případě, že nelze pokyn objemově spravedlivě rozdělit (poměrně krátit), např. z důvodu necelých kusů, bude klientovi přiřazena realizace pokynu po zaokrouhlení na celé kusy směrem dolů.
- c) V případě plného uspokojení sdruženého pokynu, zajistí Obchodník spravedlivé rozdělení nakoupených / prodaných investičních nástrojů a vzniklých nákladů mezi jednotlivé klienty, dle jejich pokynů.
- d) Spravedlivou realizační cenou v případě vícenásobné realizace sdruženého pokynu se pro každého klienta rozumí průměrná nákupní/prodejní cena v celém sdruženém pokynu. Průměrná cena je automaticky počítána informačním systémem Obchodníka.

### 2.4. Provedení pokynu

Obchodník je povinen při dodržení podmínek daných těmito VOP a Smlouvou provést Klientovy pokyny, pokud však nenastane zásadní technická, organizační, legislativní nebo personální překážka na straně Obchodníka, která neumožňuje Obchodníkovi při vynaložení veškeré péče pokyn vykonat, a kterou nemohl Obchodník předvídat při přijetí pokynu. Obchodník je povinen Klienta bezodkladně informovat o takovéto skutečnosti. Obchodník také nenese odpovědnost za škody vzniklé neprovedením pokynu Klienta v důsledku legislativních a vládních omezení, změn tržních nebo legislativních pravidel, války, teroristického útoku, stávky, ustanovení Smlouvy nebo technické závady.

Klient je oprávněn změnit nebo zrušit pokyn za sjednaných podmínek. Zrušit nebo změnit lze pouze pokyn, u něž ještě nedošlo k úplné realizaci nebo není momentálně realizován, a také pokud to není v rozporu s právními předpisy, se zvyklostmi příslušného trhu a je to fakticky i právně možné. Pokud byl již pokyn částečně realizován, lze jej zrušit nebo změnit pouze v doposud nerealizované části.

### 2.5. Placení

Klient složí na bankovní účet Obchodníka, určený Obchodníkem pro vedení klientských finančních prostředků, zálohu na nákup investičních nástrojů nejméně ve výši celkové ceny, za kterou má být podle jeho platných pokynů realizován nákup investičních nástrojů, zvýšenou o veškeré odměny, náklady a poplatky s nákupem CP související dle Ceníku Obchodníka, a to s dostatečným předstihem před předpokládaným datem obchodu.

Klient bere na vědomí, že klientský peněžní účet, na kterém jsou vedeny finanční prostředky, je účtem se zvláštním režimem podle zákona o bankách. Klient z tohoto účtu obdrží úroky ze svých volných prostředků, podle úrokové sazby zmiňované banky a zároveň může být vystaven úvěrovému riziku této instituce. V případě selhání této banky nemá klient právo požadovat vydání peněžních prostředků od Obchodníka. Dle zákona o bankách jsou vklady na tomto účtu pojištěny Garančním systémem zřízeným podle zákona upravujícího ozdravné postupy a řešení krize na finančním trhu (viz též informace výše v čl. 1.10 těchto VOP). Seznam bank, na jejichž účtu budou vedeny



klientské finanční prostředky, je zveřejněn na webových stránkách Obchodníka.

Obchodník nenes odpovědnost za případná zdržení při zahraničních nebo i tuzemských bankovních převodech vzniklých u zúčastněných bank.

Při převodu finančních prostředků a při skládání zálohy k nákupu investičních nástrojů musí Klient vždy jako variabilní symbol transakce uvést své rodné číslo, je-li klientem fyzická osoba a IČO, je-li klientem právnická osoba. V opačném případě Obchodník neručí za identifikaci plateb a tedy včasné zařízení záležitosti Klienta.

Pokud Klient zálohu k nákupu investičních nástrojů u Obchodníka nesloží nebo složí zálohu k nákupu CP jen částečně nebo předpokládaná kupní cena investičních nástrojů neodpovídá výši zálohy složené Klientem nebo nebude Obchodníkovi předáno potvrzení o blokaci investičních nástrojů nebo nebudou Obchodníkovi předány listinné investiční nástroje, je Obchodník oprávněn dle vlastního uvážení:

- provést pokyn částečně,
- provést jen některý z pokynů Klienta, je-li jich podáno několik,
- neprovést pokyn vůbec.

Finanční prostředky z finančního účtu Klienta, který pro něj Obchodník vede, vyplatí Obchodník Klientovi na základě jeho pokynu tak, že je odešle na osobní bankovní účet Klienta uvedený ve Smlouvě, nebo jiným způsobem, specifikovaným v pokynu Klienta.

Obchodník je oprávněn k tomu, aby z finančních prostředků, které jsou evidovány na finančním účtu Klienta, prováděl úhrady (inkasa) úroků nároků vůči Klientovi zejména v podobě nároků na odměnu, výsky, poplatky a úhradu nákladů, či jiných peněžitých pohledávek a nároků, které mu vznikly vůči Klientovi v souvislosti s činností pro Klienta dle Smlouvy.

Pro případné měnové převody použije Obchodník devizový kurz vyhlášený pro daný den bankou, která vede pro Obchodníka bankovní účty pro jednotlivé klientské účty.

## 2.6. Vyrovnání závazků při ukončení Smlouvy

Nejpozději do 30 dnů od zániku Smlouvy je Klient povinen Obchodníkovi písemně oznámit osobu, na kterou má Obchodník převést investiční nástroje, které jsou u Obchodníka v úschově nebo jejichž evidenci vede ke dni zániku Smlouvy. Uplyne-li lhůta marně, Obchodník investiční nástroje prodá a utržené peníze Klientovi vyplatí. Přitom se řídí ustanoveními VOP pro prodej investičních nástrojů podle pokynu k prodeji.

## 2.7. Evidence klientského majetku

Každý účet zahrnuje dva typy evidenčních podúčtů (označované též jako účty a souhrnně pak jako „**účet Klienta**“). První podúčet je účet cenných papírů a investičních nástrojů (označovaný též jako „**účet investičních nástrojů**“) a druhý typ podúčtu je finanční účet (označovaný též jako „**finanční účet**“). Účet investičních nástrojů slouží k evidenci zaknihovaných a listinných investičních nástrojů Klienta, složených v příslušném depozitáři. Finanční účet slouží k evidenci peněžních prostředků Klienta a jejich pohybu, které Klient složil Obchodníkovi za účelem nákupu a prodeje investičních nástrojů jeho prostřednictvím, příp. za účelem využití jiných služeb nabízených Obchodníkem. Na finančním účtu jsou evidovány rovněž poplatky trhu a jiné povinné platby, související s činností Obchodníka pro Klienta, odměna Obchodníka dle Ceníku a úplata Obchodníka a náklady, případně majetkové nároky Klienta.

Obchodník přispívá na účet Klienta všechny výnosy a dividendy pocházející z Klientových investičních nástrojů. Pokud jsou tyto výnosy a dividendy menší než poplatky účtované Obchodníkem za jejich připsování na účet Klienta podle platného Ceníku, je Klient srozuměn s tím, že se takové výnosy a dividendy nepřispívají a v plné výši takového

výnosu resp. dividendy jsou započteny proti pohledávce Obchodníka na úhradu poplatku.

Majetek Klienta je veden odděleně od majetku Obchodníka, nevyplyvá-li ve vztahu k třetím subjektům z dále uvedeného jinak. Obchodník je oprávněn vést veškeré investiční nástroje, které pro Klienta nakoupil nebo prodal, na sběrných účtech vedených pro osobu Obchodníka nebo pro třetí osoby, s nimiž Obchodník uzavřel smlouvu. Klient je oprávněn tuto skutečnost výslovně písemně vyloučit, některé služby mu však nebudou poskytnuty nebo jejich poskytnutí si vyžádá vyšší náklady Klienta nebo si vyžádá delší čas.

## 3. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

### 3.1. Poplatky, náklady, daně, pokuty a zadržovací právo

Za poskytování investičních služeb podle Smlouvy je Klient povinen hradit Obchodníkovi odměnu a náklady ve výši podle platného Ceníku. Sjednaná odměna nezahrnuje DPH ani místní daně, které budou v případě uplatnění připočteny v příslušné výši.

S poskytováním investičních služeb nebo s obchody spojenými s investičními nástroji mohou vzniknout Klientovi další náklady, včetně daní, které neplatí Obchodník a ani je Klientovi neúčtuje.

Obchodník Klientovi poskytne informace o veškerých nákladech a souvisejících úplatách ve lhůtách a v rozsahu v souladu s právními předpisy.

Klient je oprávněn požadovat detailní rozpis nákladů a poplatků (účtovaných Obchodníkem nebo třetími stranami).

Smluvní odměna Obchodníka za poskytnutí investiční služby Klientovi se stanoví podle Ceníku, platného v den podání pokynu či v den učinění jiného úkonu ze strany Klienta, který vyvolá poskytnutí služby ze strany Obchodníka.

Není-li ve Smlouvě ujednáno jinak, Klient hradí vstupní poplatek za obstarání nákupů investičních nástrojů (podílových listů) podle plánované doby investování předem ve výši určené z cílové částky s použitím sazby poplatku podle Ceníku služeb (dále jen „**Předplacený vstupní poplatek**“). Nárok na Předplacený vstupní poplatek v celé jeho výši vzniká Obchodníkovi dnem vydání pokynu k nákupu investičního nástroje (podílových listů). V závislosti na ujednání ve Smlouvě Klient hradí Předplacený vstupní poplatek ve splátkách tak, že Obchodník strhne Předplacený vstupní poplatek až do jeho celkové výše z prvních částek, které jsou přiřazeny k pokynu nákupu investičního nástroje (Podílového listu), a to ve výši 100% z těchto částek.

Při změně pokynu k nákupu spočívající ve zvýšení cílové částky má Obchodník nárok na doplacení rozdílu v Předplaceném vstupním poplatku před a po změně pokynu stanoveného s použitím původní sazby poplatku; doplatek rozdílu se hradí postupem podle předcházejícího odstavce tohoto článku. Při změně pokynu k nákupu spočívající ve snížení cílové částky nebo při zániku pokynu před dosažením Cílové částky nemá Klient nárok na vrácení rozdílu v Předplaceném vstupním poplatku před a po změně pokynu resp. části Předplaceného vstupního poplatku odpovídající nedosažené části Cílové částky. To neplatí při zániku pokynu z titulu zániku Smlouvy po jejím ukončení Obchodníkem z důvodu nikoliv na straně Klienta.

Náhrada nákladů, které je Klient podle Smlouvy povinen nahradit Obchodníkovi, je splatná dnem, kdy Obchodník náklady vynaloží.

Obchodník je oprávněn strhnout si poplatky a náhradu nákladů v den splatnosti z peněžních prostředků evidovaných na Klientově finančním účtu, a to, přednostně před jinými tituly.

Klient bere na vědomí a podpisem smlouvy výslovně souhlasí, že vzniknou-li Obchodníkovi v souvislosti s poskytováním investičních služeb nebo s obchody spojenými s CP další náklady, je Obchodník oprávněn tyto náklady na klienta přenést v plné výši.

Pokud vznikne na účtu Klienta debetní zůstatek finančních prostředků nebo nepovolený debetní zůstatek investičních nástrojů, je Klient povinen zaplatit z hodnoty nepovoleného debetního zůstatku smluvní pokutu ve výši 0,1 % za každý kalendářní den prodlení, dokud neuhradí svůj dluh vůči Obchodníkovi včetně smluvní pokuty. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Obchodníka na případnou náhradu škody.

Obchodník je oprávněn uplatnit k investičním nástrojům a finančním prostředkům Klienta evidovaným na účtu Klienta zadržovací právo pro účely zajištění úhrady své splatné pohledávky nebo splnění jiné povinnosti dle Smlouvy. Pokud bude Klient v prodlení se splněním jakéhokoliv svého peněžitého závazku vůči Obchodníkovi, je Obchodník oprávněn (a) prodat příslušný počet investičních nástrojů vybraných podle jeho uvážení a výnos použít pro uspokojení své pohledávky, nebo (b) provést inkaso příslušné částky z peněžního účtu Klienta. O úmyslu prodat investiční nástroje nebo provést inkaso bude Obchodník předem Klienta informovat, pokud to bude možné. Obchodník bude postupovat podle tohoto čl. pouze v rozsahu nezbytném pro uspokojení svých pohledávek za Klientem. Náklady spojené s prodejem investičních nástrojů a provedením inkasa nese Klient.

### 3.2. Reklamační a stížnosti

Klient může podávat reklamační a stížnosti týkající se investičních služeb poskytovaných Obchodníkem nebo jakýchkoli skutečností, které jsou předmětem smluvního závazku mezi Klientem a Obchodníkem, a to kdykoli bez časového omezení. V zájmu urychleného vyřízení každé reklamační nebo stížnosti Obchodník doporučuje, aby každá reklamační nebo stížnost byla podána do 30 ti dnů od poskytnutí předmětné investiční služby nebo od doručení informace nebo jiného oznámení doručeného Obchodníkem Klientovi. Podání stížnosti je bezplatné. Reklamační řád je Klientovi přístupný na webových stránkách Obchodníka.

Stejně tak může Klient podat stížnost na postup konkrétního zaměstnance, vyřizujícího jeho stížnost.

Reklamační a stížnost Klienta musí být doručena písemně do sídla Obchodníka. Při osobním podání ústně je o podání reklamační nebo stížnosti učiněn zápis, a to pracovníkem Front office nebo přímo pracovníkem pověřeným výkonem Compliance; Klient obdrží jedno vyhotovení zápisu o podání reklamační/stížnosti.

Veškeré písemné reklamační a zápisy ústních reklamací jsou postoupeny zaměstnanci pověřeného výkonem Compliance, který o tom vede evidenci a určí konkrétní osobu k vyřízení reklamační s ohledem na její obsah. V případě stížnosti na postup při vyřizování reklamační pověřeným zaměstnancem vyřizuje reklamační zaměstnanec pověřený výkonem Compliance osobně.

Klient je povinen s Obchodníkem spolupracovat a poskytnout mu nezbytné informace pro řádné rozhodnutí o jeho reklamaci nebo stížnosti.

Každá reklamační nebo stížnost bude obvykle vyřízena Obchodníkem během 30 dní od jejího doručení; tato doba může být ve zvláštních případech prodloužena, zvláště je-li to nutné pro řádné rozhodnutí o reklamaci nebo stížnosti; o prodloužení termínu je zaměstnanec pověřený vyřízením reklamační/stížnosti povinen Klienta písemně informovat v rozsahu provedených kroků a termínu vyřízení případu.

Ke každé písemné reklamaci nebo stížnosti Klienta bude Klientovi zasláno písemné rozhodnutí. Rozhodnutí zaměstnance, pověřeného výkonem Compliance, je konečné. Tím není dotčeno právo stěžovatele obrátit se svou reklamací na Českou národní banku.

Vznikne-li mezi Obchodníkem a Klientem spor týkající se poskytování investičních služeb ze strany Obchodníka Klientovi, má Klient, který je spotřebitelem, právo se obrátit i na orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Finanční arbitr (www.finarbitr.cz, Legerova 1581/69 110 00 Praha 1). V závislosti na povaze sporu však

může být příslušný i orgán jiný. Na žádost Klienta jej bude Obchodník informovat o orgánu příslušném pro mimosoudní řešení konkrétního sporu.

### 3.3. Komunikace a poskytování informací

Obchodník a Klient budou v souvislosti s plněním Smlouvy komunikovat vzájemně především osobně, písemně nebo prostřednictvím elektronické komunikace (e-mailové a SMS zprávy, internetové stránky Obchodníka).

Obchodník a Klient sjednali mezi sebou jako běžný způsob komunikace a běžný způsob předávání významných informací v souvislosti se Smlouvou elektronickou formu komunikace, zejména prostřednictvím e-mailových a SMS zpráv. Klient souhlasí, aby veškeré informace byly předávány Obchodníkem Klientovi v rámci plnění povinností ze Smlouvy a právních předpisů a to včetně poskytování klíčových informací pro investice do fondů kolektivního investování prostřednictvím elektronické komunikace. Klient podpisem smlouvy prohlašuje, že má přístup na internet, tento pravidelně využívá a má možnost se seznámit s informacemi předávaných Obchodníkem prostřednictvím elektronické komunikace.

Klient může kontaktovat Obchodníka rovněž telefonicky, přičemž Klient je k telefonické komunikaci s Obchodníkem povinen používat telefonní číslo, které za tímto účelem uvedl v záhlaví Smlouvy. Stejně číslo bude použito i pro zasílání informačních SMS Klientovi. Identifikace Klienta při telefonické komunikaci probíhá především prostřednictvím telefonického hesla uvedeného ve Smlouvě.

V případě, že Obchodník obdrží od Klienta nečitelné nebo neúplné nebo nekompletní dokumenty, popřípadě dokumenty, u nichž bude mít Obchodník pochybnost o jejich pravosti nebo které nebudou podepsány oprávněnými osobami, vyrozumí o této skutečnosti neprodleně Klienta. Do doby doručení odpovědi nebo doplnění dokumentace, kterou je Klient povinen Obchodníkovi bezodkladně dodat, nebude Obchodník provádět žádné úkony na základě takových dokumentů s tím, že k takovým dokumentům se do doby doručení odpovědi Klienta nepřihlíží a Obchodník neodpovídá za jakoukoli případnou škodu vzniklou Klientovi v této souvislosti.

Nesprávnosti zjištěné v dokumentech, které došly od Obchodníka Klientovi, je Klient povinen uplatnit u Obchodníka písemně do 20 dnů ode dne, kdy mu písemnost došla. V případě marného uplynutí lhůty se písemnost považuje za Klientem odsouhlasenou.

Vyžaduje-li Obchodník ověření podpisu Klienta, ověření může provést osoba k tomu Obchodníkem pověřená nebo musí být podpis Klienta ověřen úředně.

Jestliže není mezi Obchodníkem a Klientem dohodnuto jinak, platí, že Obchodník bude Klientovi poskytovat veškeré informace, zprávy a jiné údaje prostřednictvím emailových zpráv na emailovou adresu sdělenou Obchodníkovi Klientem.

Informace, které Obchodník standardně zasílá Klientovi prostřednictvím emailových zpráv, jsou zejména:

- informace o provedení obchodního pokynu, nejpozději následující obchodní den po provedení obchodního pokynu anebo, pokud Obchodník dostává potvrzení o provedení obchodního pokynu od třetí strany, nejpozději první obchodní den po obdržení potvrzení od této třetí strany. V případě potíží se zpracováním obchodního pokynu Obchodník Klienta informuje bez zbytečného odkladu poté, co se o potížích dozví, a to způsobem uvedeným v předchozím odstavci. Na žádost Klienta bude Obchodník bez zbytečného odkladu informovat Klienta o stavu neprovedeného obchodního pokynu.
- jednou za 6 měsíců informace o stavu Klientových účtů, a to do konce měsíce následujícího po skončení příslušného kalendářního pololetí.

Při komunikaci s Obchodníkem je Klient povinen i bez vyzvání používat sjednané identifikační údaje pro daný způsob komunikace. Klient je povinen neprodleně písemně (nebo jiným výslovně dohodnutým

způsobem) oznámit Obchodníkovi veškeré změny identifikačních údajů týkajících se jeho osoby, které poskytl Obchodníkovi v souvislosti se Smlouvou; tato povinnost se vztahuje i na změny identifikačních údajů zmocněnců jednajících za Klienta na základě plné moci. Veškeré změny v údajích o osobě Klienta nebo jeho zmocněnců, na základě kterých Obchodník poskytuje investiční služby, jsou účinné následujícím dnem po jejich doručení Obchodníkovi.

Klient bere na vědomí, že v případě komunikace prostřednictvím mobilních telefonů nebo elektronické komunikace, může dojít ke ztrátě, zničení, neúplnému nebo opožděnému doručení, neoprávněnému získání, použití nebo zneužití přenášených dat. Obchodník a Klient se zavazují vždy postupovat tak, aby riziko takové ztráty dat bylo pokud možno v co největší míře omezeno.

Klient se zavazuje informovat neprodleně Obchodníka o veškerých případech, kdy došlo k odcizení, zneužití nebo ztrátě jeho identifikačních údajů a přístupových práv.

Obchodník negarantuje nepřetržitý provoz elektronických komunikačních médií a ostatních informačních systémů a technologií a může jejich provoz (včetně přijímání a provádění pokynů klientů) z vážných důvodů (např. technická porucha) omezit nebo přerušit. V případě poruchy telekomunikačních zařízení bude Klientovi sdělen náhradní způsob komunikace pro havarijní stav (číslo náhradní telefonní/mobilní linky, pokud ani tato není možná, probíhá komunikace doporučenou poštou), přičemž i v tomto případě je Klient povinen telefonicky zadané pokyny dodatečně písemně /telefonicky potvrdit, pokud ho o to Obchodník požádá. V případě poruchy informačního systému používaného Obchodníkem mající vliv na možnost uskutečnění pokynu Klienta, Obchodník tuto skutečnost Klientovi telefonicky sdělí a navrhne další operativní postup.

Obchodník není odpovědný za jakékoliv ztráty, škody nebo další výdaje Klienta, které vznikají z prodlení v přenosu pokynů z důvodu chyb komunikačních zařízení, poruch software, hardware nebo z jakýchkoliv jiných důvodů, které nemůže Obchodník objektivně ovlivnit.

V případě poruchy informačního systému, nahrávacího zařízení a telekomunikačního systému Obchodníka je Obchodník oprávněn odmítnout přijetí pokynu Klienta. Pokud porucha těchto systémů má vliv na Klientem zadané pokyny, Obchodník informuje Klienta náhradním telekomunikačním zařízením na telekomunikační zařízení, která uvedl Klient ve smlouvě, a učiní opatření k zabránění vzniku škod.

Obchodník tímto informuje Klienta, že veškerá komunikace mezi Obchodníkem a Klientem, realizovaná v souvislosti s poskytováním investičních služeb prostřednictvím telekomunikačních zařízení je zaznamenávána a Obchodník tuto v souladu s příslušnými ustanoveními ZPKT archivuje.

### 3.4. Smlouvy o finančních službách uzavíraných na dálku

Pokud Obchodník s Klientem, který je spotřebitelem, uzavře smlouvu o finančních službách s použitím prostředků komunikace na dálku, které umožňují uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti Obchodníka a Klienta, je Obchodník povinen dodržet nebo dodržovat ustanovení § 1841 až 1851 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění.

**V případě, že Obchodník uzavírá s Klientem, který je spotřebitelem, smlouvu o finančních službách na dálku, informuje tímto Obchodník Klienta s dostatečným předstihem před uzavřením příslušné smlouvy o skutečnostech v rozsahu dle § 1843 občanského zákoníku, a to formou předložení vzorové smluvní dokumentace, včetně zejména Smlouvy, těchto všeobecných obchodních podmínek a ceníku služeb, obsahující všechny občanským zákoníkem předepsané informace.**

Pokud Obchodník Klientovi, který je spotřebitelem, neposkytne informace stanovené zákonem, má Klient právo odstoupit od smlouvy o finančních službách uzavíraných na dálku ve lhůtě do 14 dní ode dne, kdy se o porušení uvedených povinností Obchodníka dozví. Od smlouvy 20180103

o finančních službách uzavíraných na dálku má Klient, který je spotřebitelem, dále právo odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy nebo ode dne, kdy mu byly předány informace podle § 1843, nastal-li tento den po uzavření smlouvy. Klient nemá právo na odstoupení u finančních služeb, jejichž cena závisí na pohybech cen na finančních trzích, které Obchodník nemůže ovlivnit, jako jsou služby vztahující se k devizovým hodnotám a investičním nástrojům. Právo na odstoupení dále Klient nemá u smluv, u nichž bylo zcela splněno oběma smluvními stranami na výslovnou žádost Klienta před výkonem Klientova práva na odstoupení. Klient vykoná své právo na odstoupení oznámením zaslaným prokazatelným způsobem na adresu sídla Obchodníka nebo na adresu, která mu byla v komunikaci s Obchodníkem sdělena; lhůta k uplatnění práva na odstoupení je zachována, pokud bylo oznámení písemně odesláno před uplynutím této lhůty. Odstoupí-li Klient od smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku, může po něm Obchodník požadovat neprodleně zaplacení částky pouze za do té doby skutečně poskytnuté služby. Obchodník však nebude požadovat zaplacení za poskytnutou službu, pokud zahájil plnění smlouvy uzavřené na dálku před uplynutím lhůty pro odstoupení bez souhlasu Klienta nebo pokud Klienta neinformoval o částce podle předchozí věty. Smlouvy o finančních službách uzavíraných na dálku mezi Klientem a Obchodníkem se řídí právem ČR, a k řešení případných sporů z nich jsou příslušné soudy ČR.

### 3.5. Investiční poradenství

Pokud se Obchodník s Klientem nedohodne jinak, pak mu neposkytuje investiční službu spočívající v investičním poradenství.

### 3.6. Jazyk

Obchodník i Klient budou pro vzájemnou komunikaci používat český jazyk. Informační a propagační materiály týkající se investičních služeb Obchodník bude Klientovi poskytovat v českém jazyce. Ve vztahu k investičním nástrojům emitovaným v zahraničí mohou být informační a propagační materiály poskytnuty také v anglickém jazyce.

Toto ustanovení o jazyce, v němž je vedena komunikace mezi Obchodníkem a Klientem, neplatí v případech, kdy je implicitně ve Smlouvě, v těchto VOP a/nebo dohodou stran stanoveno jinak.

### 3.7. Závěrečná ustanovení

Je-li některé z ustanovení těchto VOP neplatné, odporovatelné nebo nevynutitelné či stane-li se takovým v budoucnu, je či bude neplatné, odporovatelné nebo nevynutitelné pouze toto ustanovení, platnost a vynutitelnost ustanovení ostatních zůstane nedotčena, pokud z povahy, obsahu nebo z okolností za jakých bylo takové ustanovení přijato, nevyplývá, že tuto část nelze oddělit od ostatních ustanovení těchto VOP. Obchodník se vadně ustanovení pokusí bez zbytečného odkladu nahradit ustanovením bezvadným, které bude v nejvyšší možné míře odpovídat obsahu a účelu ustanovení vadného.

### Účinnost

Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem **3.1.2018** a v plném rozsahu nahrazují předchozí znění.

Za společnost EFEKTA obchodník s cennými papíry a.s.



.....  
Ing. Jaroslav Sochor,  
člen představenstva

