

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Investičního zprostředkovatele

holver s.r.o.

holver s.r.o.

Hrušovská 3203/13a, Moravská Ostrava, 702 00
Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném
Krajským soudem v Ostravě pod sp. zn. C 22843
IČO: 258 60 399, DIČ: CZ25860399
info@holver.cz | www.holver.cz

Obsah:

I) OBEČNÁ ČÁST	3
1. Základní ustanovení	3
2. Definice pojmů.....	3
3. Obecná ustanovení	4
4. Investiční služby / Investiční nástroje	6
II) MAJETEK ZÁKAZNÍKA	7
5. Investiční nástroje/Peněžní prostředky.....	7
III) DALŠÍ USTANOVENÍ.....	7
6. Střet zájmů	7
7. Reklamace a stížnosti	8
8. Omezení povinnosti nahradit újmu	9
9. Ochrana osobních údajů Zákazníků.....	9
10. Ochrana spotřebitele	9
11. Závěrečná ustanovení	10

I) OBECNÁ ČÁST

1. Základní ustanovení

1. Všeobecné obchodní podmínky společnosti holver s.r.o., IČ 25860399, se sídlem Hrušovská 3203/13a, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava („VOP IZ“) vydané ve smyslu ustanovení § 1751 odst. 1 Občanského zákoníku upravují základní podmínky, za kterých Zprostředkovatel poskytuje investiční služby svým Zákazníkům.
2. Zprostředkovatel poskytuje investiční služby Zákazníkovi na základě příslušné Smlouvy uzavřené mezi Zákazníkem a Zprostředkovatelem a VOP IZ. Pokud se úprava některé otázky ve VOP IZ liší od úpravy ve Smlouvě, má úprava ve Smlouvě přednost.

2. Definice pojmů

Ceník služeb – ceník investičních služeb Zprostředkovatele.

ČNB – Česká národní banka, orgán dohledu nad kapitálovým trhem v České republice, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, internetová adresa www.cnb.cz; ČNB vykonává dohled nad činností Zprostředkovatele.

Finanční instituce – banka, obchodník s cennými papíry, investiční společnost, obhospodařovatel fondu kolektivního investování či jiná osoba, které je ve smyslu ust. § 29 odst. 4 ZPKT Zprostředkovatel oprávněn předat pokyn Zákazníka týkající se Investičního nástroje.

Internetové stránky IZ – internetové stránky Zprostředkovatele – www.holver.cz

Investiční nástroje – dluhopisy a cenné papíry kolektivního investování specifikované v ustanovení § 29 odst. 3 ZPKT.

Investiční poradenství – individualizované doporučení poskytnuté Zprostředkovatelem Zákazníkovi ohledně obchodu s konkrétním Investičním nástrojem, a to bez ohledu na to, zda je poskytováno z podnětu Zákazníka nebo potenciálního Zákazníka.

Majetek Zákazníka – peněžní prostředky a Investiční nástroje patřící Zákazníkovi, které má Finanční instituce ve své moci za účelem poskytnutí investiční služby Zákazníkovi; Majetkem Zákazníka nejsou vklady podle [zákona upravujícího činnost bank](#), o kterých účtuje Finanční instituce, která je bankou.

Nařízení GDPR – nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.

Občanský zákoník – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Portfolio – Majetek Zákazníka vedený na majetkovém účtu Zákazníka u příslušné Finanční instituce, ke kterému bude Zprostředkovatel poskytovat Investiční poradenství, případně jiné investiční služby.

Přijímání a předávání pokynů týkajících se Investičních nástrojů (Investiční zprostředkování) – zejména zprostředkování uzavření Smlouvy s Finanční institucí, případně předávání navazujících pokynů k obchodům s Investičními nástroji Finanční instituci k provedení.

Reklamační řád – vnitřní předpis Zprostředkovatele upravující pravidla vyřizování stížností a reklamací Zákazníků.

Smlouva – Smlouva o poradenství a zprostředkování nebo jiná smlouva uzavřená mezi Zprostředkovatelem a Zákazníkem, jejímž předmětem je poskytování investičních služeb Zprostředkovatelem Zákazníkovi.

Smlouva s Finanční institucí – smlouva uzavřená mezi Zákazníkem a Finanční institucí, jejímž předmětem je zejména obstarání nákupu Investičního nástroje nebo obhospodařování Portfolia (tzv. portfolio management), případně další související služby.

Vázaný zástupce – fyzická nebo právnická osoba oprávněná provádět jménem Zprostředkovatele činnosti ve smyslu ust. § 32a ZPKT.

VOP IZ – tyto všeobecné obchodní podmínky Zprostředkovatele.

Zákazník – osoba, které je poskytována investiční služba Zprostředkovatelem.

Zákon AML – zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon o zpracování osobních údajů – zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

ZISIF – zákon č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech, ve znění pozdějších předpisů.

ZPKT – zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů.

Zprostředkovatel – společnost holver s.r.o., se sídlem Hrušovská 3203/13a, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, IČ: 25860399, která je držitelem povolení k činnosti investičního zprostředkovatele ve smyslu ZPKT uděleného ČNB.

3. Obecná ustanovení

1. **Informace o Zprostředkovateli.** Zprostředkovatel je oprávněn poskytovat investiční služby v rozsahu ust. § 29 ZPKT.
2. **Komunikace.** Vzájemná komunikace mezi Zprostředkovatelem a Zákazníkem probíhá způsobem stanoveným ve Smlouvě a VOP IZ. Při komunikaci je Zákazník vždy povinen používat sjednané formy a kontaktní údaje pro daný způsob komunikace. Zákazník je povinen neprodleně v listinné podobě, elektronickou poštou, popřípadě jiným dohodnutým způsobem oznámit Zprostředkovateli veškeré změny identifikačních údajů týkajících se Zákazníka, které Zákazník poskytl Zprostředkovateli. Tato povinnost se vztahuje i na změny identifikačních údajů Zákazníkem zmocněných osob. Není-li mezi Zákazníkem a Zprostředkovatelem dohodnuto jinak, je změna údajů vůči Zprostředkovateli účinná následující pracovní den po doručení oznámení podle tohoto odstavce. V případě, že Zákazník neoznámí Zprostředkovateli změnu osobních údajů, Zprostředkovatel neodpovídá Zákazníkovi za újmu tímto způsobenou.
3. Zákazník bude pro komunikaci se Zprostředkovatelem používat český jazyk. Na základě dohody se Zprostředkovatelem může Zákazník používat i jiný jazyk. V uvedených jazycích bude Zprostředkovatel poskytovat Zákazníkovi dokumenty a informace. Smlouva bude uzavřena vždy v českém jazyce.
4. V souvislosti s uzavřením Smlouvy provádí Zprostředkovatel a Finanční instituce identifikaci a kontrolu Zákazníka ve smyslu právních předpisů, zejména Zákona AML. Za tímto účelem je Zákazník povinen poskytnout Zprostředkovateli potřebnou součinnost. Za účelem provedení identifikace Zákazníka je Zprostředkovatel oprávněn požadovat předložení průkazu totožnosti, výpisu z obchodního rejstříku, živnostenského oprávnění, společenské smlouvy nebo zakladatelské listiny, stanov, případně dalších dokladů, kterými budou doloženy skutečnosti požadované příslušnými právními předpisy nebo jejichž předložení považuje Zprostředkovatel vzhledem ke konkrétnímu případu za nutné.
5. Zákazník je vždy povinen na výzvu Zprostředkovatele prokázat svou totožnost, a to při osobním jednání předložením platného průkazu totožnosti, při jiném než osobním jednání sdělením identifikačních údajů požadovaných Zprostředkovatelem.

6. Zákazník může se Zprostředkovatelem komunikovat, včetně podávání pokynů k Investičním nástrojům, osobně, v listinné podobě nebo prostřednictvím elektronické pošty (email). Zprostředkovatel nebude se Zákazníkem komunikovat ohledně investičních služeb prostřednictvím telefonních linek. Zákazník má možnost si zvolit, zdali mu budou informace stanovené právními předpisy Zprostředkovatelem poskytovány prostřednictvím listinných záznamů a zpráv nebo elektronicky prostřednictvím jiného trvalého nosiče dat. Některé informace budou v souladu s právními předpisy Zákazníkovi poskytovány prostřednictvím Internetových stránek IZ.
7. V případě, že Zákazník bude požadovat poskytování informací pouze v listinné podobě, sdělí svůj požadavek Zprostředkovateli. Zprostředkovatel je povinen takovému požadavku vyhovět. V případě, že Zákazník nemá pravidelný přístup ke službě internet, je povinen tuto skutečnost neprodleně sdělit Zprostředkovateli a požádat o poskytování informací v listinné podobě.
8. V případě, že se Zákazníkovi nepodaří doručit doporučená zásilka na adresu naposledy sdělenou Zákazníkem Zprostředkovateli, má se za to, že zásilka byla doručena třetím dnem ode dne, kdy byla Zprostředkovatelem prokazatelně odeslána. Poskytování informací prostřednictvím elektronických komunikačních prostředků (email) je bezplatné.
9. Zprostředkovatel bude prostřednictvím trvalého nosiče dat poskytovat Zákazníkovi přiměřené informace o investičních službách, které mu poskytl. Tyto informace zahrnují informace o pravidelné komunikaci se Zákazníkem zohledňující druh a složitost obchodů s investičními nástroji a podstatu poskytnutých služeb.
10. V případě trvalého vztahu mezi Zprostředkovatelem a Zákazníkem, ve kterém dochází k poskytování investičních služeb, informuje Zprostředkovatel a/nebo spolupracující Finanční instituce Zákazníka o nákladech a poplatcích spojených s Investičními nástroji a poskytnutými službami. Tyto informace poskytuje Zprostředkovatel Zákazníkovi pravidelně po celou dobu trvání investice, alespoň však jednou ročně.
11. Zprostředkovatel upozorňuje Zákazníka, že komunikace se Zákazníkem týkající se investičních služeb je zaznamenávána. Záznamy komunikace se Zákazníkem Zprostředkovatel uchovává alespoň po dobu 5 let. ČNB může v odůvodněných případech rozhodnout, že Zprostředkovatel je povinen záznamy komunikace uchovávat až po dobu 7 let. Zprostředkovatel poskytne Zákazníkovi na jeho žádost záznamy komunikace týkající se jeho osoby.
12. Zákazník bere na vědomí, že v případě komunikace učiněné prostřednictvím elektronických komunikačních prostředků může dojít ke ztrátě, zničení, neúplnému nebo opožděnému doručení, neoprávněnému získání, použití nebo zneužití přenášených dat. Zprostředkovatel a Zákazník jsou proto povinni vždy postupovat tak, aby tato rizika byla v co největší míře omezena. V případě poruchy komunikačních zařízení používaných Zprostředkovatelem bude o této skutečnosti Zákazník informován před poskytnutím příslušné investiční služby, přičemž Zprostředkovatel se Zákazníkem si dohodnou alternativní způsob komunikace a způsob poskytnutí služby.
13. **Kategorizace Zákazníků.** Ve smyslu ZPKT zařazuje Zprostředkovatel své Zákazníky do tří kategorií: (i) neprofesionální zákazník; (ii) profesionální zákazník; (iii) způsobilá protistrana (tj. profesionální zákazník, vůči němuž Zprostředkovatel není povinen dodržovat některá pravidla jednání se zákazníky ve smyslu ZPKT). Zákazníci jednotlivých kategorií mají nárok na různý stupeň ochrany, který odpovídá úrovni jejich znalostí a zkušeností s investováním na finančních trzích. Nejvyšší stupeň ochrany je potom poskytován neprofesionálním zákazníkům a nejnižší stupeň je poskytován způsobilým protistranám.
14. Podrobnější informace o Zprostředkovateli, o způsobu komunikace mezi Zákazníkem a Zprostředkovatelem, o zákaznických kategoriích a s nimi spojených právech a o podmínkách přestupu mezi jednotlivými kategoriemi jsou upraveny v samostatných dokumentech, které jsou Zákazníkovi předloženy před uzavřením Smlouvy a uveřejněny na Internetových stránkách IZ.
15. **Ceník služeb.** Zákazník je povinen zaplatit Zprostředkovateli za jeho služby uvedené ve Smlouvě odměnu ve výši a způsobem stanoveným Ceníkem služeb, který je nedílnou součástí Smlouvy.
16. Zprostředkovatel upozorňuje Zákazníka, že výnosy z Investičních nástrojů podléhají platným daním a poplatkům. Pokud není dohodnuto jinak, Zprostředkovatel nezajišťuje pro Zákazníka činnosti s tímto související. Zprostředkovatel upozorňuje Zákazníka, že zdanění výnosů závisí na osobních poměrech Zákazníka a může se měnit. V souvislosti s poskytováním investičních služeb

Zprostředkovatel neposkytuje Zákazníkovi žádné právní, daňové, účetní nebo obdobné poradenství. Pokud má Zákazník zájem o takovéto poradenství, Zprostředkovatel doporučuje Zákazníkovi, aby se obrátil na kvalifikované osoby oprávněné poskytovat příslušné poradenské služby.

4. Investiční služby / Investiční nástroje

1. **Investiční služby.** Zprostředkovatel poskytuje Zákazníkům na území České republiky investiční služby (i) Investiční poradenství týkající se Investičních nástrojů a (ii) Přijímání a předávání pokynů týkajících se Investičních nástrojů (Investiční zprostředkování).
2. **Investiční nástroje.**
Mezi základní typy Investičních nástrojů, ke kterým Zprostředkovatel poskytuje investiční služby, patří:
 - i) podílový list – cenný papír nebo zaknihovaný cenný papír představující podíl podílníka na podílovém fondu, se kterým jsou spojena práva podílníka plynoucí ze zákona nebo ze statutu podílového fondu;
 - ii) akcie investičního fondu – cenný papír nebo zaknihovaný cenný papír představující podíl společníka na investičním fondu ve formě akciové společnosti, resp. akciové společnosti s proměnným základním kapitálem (SICAV), se kterým jsou spojena práva společníka plynoucí ze zákona nebo ze statutu investičního fondu;
 - iii) dluhopis – dluhový cenný papír nebo zaknihovaný cenný papír, který vyjadřuje závazek emitenta vůči každému vlastníku tohoto investičního nástroje;
 - iv) ETF (Exchange Traded Fund) je investiční fond, u kterého alespoň jeden druh jím vydávaných cenných papírů kolektivního investování je obchodován průběžně během obchodního dne v alespoň jednom obchodním systému (burza apod.) a s alespoň jedním tvůrcem trhu, který zajišťuje, aby se cena těchto cenných papírů v tomto obchodním systému významně nelišila od jejich aktuální hodnoty.
3. **Rizika.** Zprostředkovatel upozorňuje Zákazníka, že:
 - a) 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 kapitálových trhů, resp. zemí;
 - b) Investiční nástroje a/nebo služby, ohledně nichž je možné podat pokyn Zprostředkovateli, nemusí být vhodné pro každého investora, a že pokud není podrobně obeznámen s jejich principy, neměl by takovéto služby Zprostředkovatele využívat;
 - c) kurzy, ceny, výnosy, zhodnocení, výkonnost či jiné parametry dosažené jednotlivými Investičními nástroji v minulosti nemohou v žádném případě sloužit jako indikátor nebo záruka budoucích kurzů, cen, výnosů, zhodnocení, výkonnosti či jiných parametrů takovýchto nebo obdobných Investičních nástrojů a tyto kurzy, ceny, výnosy, zhodnocení, výkonnost či jiné parametry Investičních nástrojů, které jsou nebo mohou být předmětem pokynů Zákazníka, se mohou v čase měnit, tzn. růst a klesat; návratnost původně investované částky není zaručena;
 - d) poplatky a ostatní náklady spojené s obchody ovlivňují negativním způsobem výsledek investování; poplatky jsou uplatňovány i v případě, kdy je výsledkem příslušné transakce ztráta.
4. Zprostředkovatel před zprostředkováním obchodu s Investičním nástrojem vždy posoudí, zdali Investiční nástroj odpovídá potřebám cílového trhu, do kterého Zákazník patří. Zprostředkovatel při zprostředkování sdělí Zákazníkovi, zdali se jedná o prodej v rámci cílového trhu nebo mimo něj.
5. Podrobnější informace o poskytovaných investičních službách, Investičních nástrojích, rizicích, které jsou spojeny s příslušnou investiční službou nebo Investičním nástrojem, a o možném zajištění proti nim, cílových trzích investičních nástrojů distribuovaných Zprostředkovatelem, případně navrhovaných strategiích pro investování jsou upraveny ve zvláštním dokumentu, který je Zákazníkovi předložen před uzavřením Smlouvy a který je uveřejněn na Internetových stránkách IZ, a dále ve statutech, sdělení klíčových informací a/nebo prospektech jednotlivých investičních nástrojů a na internetových stránkách příslušné Finanční instituce.
6. **Investiční dotazník.** V souvislosti s poskytováním investiční služby Přijímání a předávání pokynů týkajících se Investičních nástrojů požaduje Zprostředkovatel po Zákazníkovi předložení *informací o jeho odborných znalostech a zkušenostech v oblasti investic. V případě, že na základě Smlouvy bude Zákazník využívat i Investiční poradenství, je Zákazník před zahájením poskytování*

této služby povinen poskytnout Zprostředkovateli informace o svých odborných znalostech a zkušenostech v oblasti investic, finančním zázemí, včetně schopnosti nést ztráty, a investičních cílech, včetně tolerance k riziku. Zákazník poskytne Zprostředkovateli informace uvedené v tomto odstavci prostřednictvím investičního dotazníku předloženého za tímto účelem Zprostředkovatelem, který Zákazník řádně vyplní, podepíše a předá Zprostředkovateli.

7. Při poskytnutí Investičního poradenství poskytne Zprostředkovatel před provedením obchodu Zákazníkovi na trvalém nosiči dat prohlášení o vhodnosti obsahující souhrn informací o poskytnutém Investičním poradenství a popis, proč je poskytnuté Investiční poradenství vhodné pro Zákazníka včetně toho, jak naplňuje jeho cíle a odpovídá jeho osobním poměrům s odkazem na požadovanou dobu investice, Zákazníkovy znalosti a zkušenosti a Zákazníkův postoj k riziku a schopnost nést ztrátu. Je-li v důsledku poskytnutí Investičního poradenství uzavírána Smlouva s Finanční institucí o koupi nebo prodeji Investičního nástroje prostřednictvím prostředku komunikace na dálku a není možné poskytnout prohlášení o vhodnosti před uzavřením této Smlouvy, může Zprostředkovatel poskytnout toto prohlášení na trvalém nosiči dat bezodkladně poté, co Zákazník uzavře tuto Smlouvu, a za podmínky, že Zákazník souhlasil s tím, že obdrží prohlášení o vhodnosti bez zbytečného odkladu po uzavření Smlouvy, a Zprostředkovatel poskytne Zákazníkovi možnost odložit uzavření Smlouvy tak, aby tento Zákazník obdržel prohlášení o vhodnosti předem. Uvedené pravidlo se použije i v případě pokynů Zákazníka k obchodům s Investičními nástroji přijatých Zprostředkovatelem prostřednictvím elektronických komunikačních prostředků.
8. Zprostředkovatel upozorní Zákazníka, zdali je u doporučených Investičních nástrojů pravděpodobné, že Zákazník bude potřebovat jejich pravidelný přezkum (dále jen „Pravidelné hodnocení vhodnosti“), a uvede tuto informaci ve zprávě (prohlášení) o vhodnosti. Pokud se Zákazník se Zprostředkovatelem písemně nedohodl jinak, Zprostředkovatel nebude Zákazníkovi poskytovat Pravidelné hodnocení vhodnosti. Investiční poradenství bude v takovém případě Zprostředkovatelem poskytováno jednorázově pro konkrétní transakci s Investičním nástrojem. Zprostředkovatel v této souvislosti upozorňuje Zákazníka, že není povinen průběžně sledovat výkonnost doporučených Investičních nástrojů a z vlastní iniciativy navrhopvat Zákazníkovi transakce s doporučenými Investičními nástroji v zájmu předcházení nebo omezení možné ztráty, a není povinen nahradit škodu vzniklou Zákazníkovi v případě ztráty při prodeji doporučených Investičních nástrojů.
9. V případě, že Zprostředkovatel Zákazníkovi poskytuje Pravidelné hodnocení vhodnosti, činí tak alespoň jednou ročně prostřednictvím elektronických komunikačních prostředků, případně v listinné podobě, přičemž četnost případného posuzování vhodnosti se zvyšuje v závislosti na rizikovém profilu Zákazníka a na typu doporučených Investičních nástrojů. Pravidelné hodnocení vhodnosti zahrnuje zejména informaci o změně Investičních nástrojů a jejich poměrů či limitů v Portfoliu a o výkonnosti Investičních nástrojů v Portfoliu.

II) MAJETEK ZÁKAZNÍKA

5. Investiční nástroje/Peněžní prostředky

1. Zprostředkovatel není oprávněn přijmout od Zákazníka v jakékoli podobě peněžní prostředky nebo Investiční nástroje určené k obchodování s Investičními nástroji. Investiční nástroje a peněžní prostředky Zákazníka jsou přijímány Finanční institucí. Tímto není dotčeno právo Zprostředkovatele na přijetí odměny placené Zákazníkem přímo Zprostředkovateli za poskytnutí investiční služby.
2. Majetek Zákazníka je za podmínky a v rozsahu stanovených právními předpisy chráněn záručními systémy. Bližší informace týkající se Majetku Zákazníka, jeho ochrany a záručních systémů jsou upraveny v příslušných dokumentech spolupracujících Finančních institucí a dokumentu Základní informace o Zprostředkovateli a poskytovaných investičních službách.

III) DALŠÍ USTANOVENÍ

6. Střet zájmů

1. V souvislosti s poskytováním investičních služeb Zprostředkovatel vydává Pravidla řízení střetu zájmů. Cílem Pravidel řízení střetu zájmů je při poskytování investičních služeb efektivně zjišťovat a řídit střety zájmů, aby nedocházelo k poškozování zájmů Zákazníků či potenciálních Zákazníků.

2. Zprostředkovatel při své činnosti zjišťuje a řídí střet zájmů mezi:
 - Zprostředkovatelem, jeho Vázanými zástupci a jeho pracovníky a (b) Zákazníky a potenciálními Zákazníky;
 - (a) osobou, která ovládá Zprostředkovatele, je ovládána Zprostředkovatelem nebo osobou ovládanou stejnou osobou jako Zprostředkovatel a členy jejich vedoucího orgánu a Vázanými zástupci a (b) Zákazníky a potenciálními Zákazníky;
 - (a) osobami patřícími do skupiny se Zprostředkovatelem, osobami vykonávajícími část činností Zprostředkovatele na smluvním základě (outsourcing) a osobami zastupujícími Zprostředkovatele a (b) Zákazníky a potenciálními Zákazníky;
 - Zákazníky a potenciálními Zákazníky navzájem.
3. Pokud střet zájmů nelze odvrátit, Zprostředkovatel upřednostní vždy zájmy Zákazníka před zájmy vlastními nebo zájmy osob, které tvoří se Zprostředkovatelem podnikatelské seskupení nebo jsou s ním majetkově či jinak propojeny. Pokud dojde ke střetu zájmu mezi Zákazníky navzájem, zajistí Zprostředkovatel spravedlivé řešení pro tyto Zákazníky. V případě, že spravedlivé řešení nelze zajistit, může Zprostředkovatel odmítnout provedení služby Zákazníkovi.
4. Pokud ani přes přijatá opatření nelze spolehlivě zamezit nepříznivému vlivu střetu zájmů na zájmy Zákazníka, sdělí Zprostředkovatel před poskytnutím investiční služby Zákazníkovi informace o povaze nebo zdroji střetu zájmů. Zprostředkovatel poskytne Zákazníkovi informace o povaze nebo zdroji střetu zájmů způsobem a v rozsahu, který zohlední povahu Zákazníka a umožní mu řádně vzít v úvahu střet zájmů související s investiční službou Zprostředkovatele, přičemž Zákazník má možnost učinit informované rozhodnutí, zda využije investiční služby nabízené Zprostředkovatelem či nikoli.
5. **Pobídky.** Specifickým případem střetu zájmů jsou tzv. pobídky. Zprostředkovatel nesmí při poskytování investičních služeb přijmout nebo poskytnout úplatu nebo jinou peněžitou nebo nepeněžitou výhodu (dále „Pobídka“), která může vést k porušení povinnosti jednat s odbornou péčí, tj. kvalifikovaně, čestně, spravedlivě a v nejlepším zájmu Zákazníka nebo porušení povinnosti řádného řízení střetu zájmů ve smyslu ZPKT. Za Pobídku se nepovažuje úplata, nebo jiná peněžitá nebo nepeněžitá výhoda přijatá od Zákazníka nebo od osoby jednající na jeho účet nebo poskytnutá Zákazníkovi nebo osobě jednající na jeho účet.
6. Pobídka při splnění shora uvedených předpokladů je přípustná, jestliže má přispět ke zlepšení kvality poskytované služby, nebo umožňuje poskytování investičních služeb nebo je pro tento účel nutná. Zprostředkovatel, jelikož neposkytuje investiční poradenství jako nezávislé, je oprávněn přijímat Pobídky od Finančních institucí. Pokud Zprostředkovatel není schopen předem zjistit částku Pobídky, kterou má přijmout nebo poskytnout, poskytne Zákazníkovi následně informaci o přesné částce Pobídky, kterou přijal či poskytl. Jestliže Zprostředkovatel průběžně přijímá Pobídky v souvislosti s investičními službami, alespoň jednou za rok informuje Zákazníka individuálně o skutečné částce plateb nebo výhod, které ve vztahu k němu přijal. Informace může být poskytnuta prostřednictvím spolupracující Finanční instituce, pokud ji k tomu Zprostředkovatel pověřil.
7. V souvislosti s poskytováním investičních služeb Zákazníkovi Zprostředkovatel může získávat i tzv. menší nepeněžitě výhody. Ty představují určité nepeněžitě výhody, které jsou odůvodnitelné a přiměřené a mají takový rozsah, aby bylo pravděpodobné, že neovlivní chování Zprostředkovatele, který by poškozoval zájmy Zákazníka.
8. Aktuální Pravidla řízení střetu zájmů jsou uveřejněna na Internetových stránkách IZ.

7. Reklamáce a stížnosti

1. V případě, že Zákazník není spokojen s výkonem činností Zprostředkovatele, je oprávněn podat Zprostředkovateli reklamaci či stížnost v souladu s Reklamačním řádem, který je uveřejněn na Internetových stránkách IZ.

2. Zákazník má možnost obrátit se se svou stížností nebo reklamací týkající se činnosti Zprostředkovatele na ČNB.
3. Zákazník, který je spotřebitelem, má možnost obrátit se se svou stížností nebo reklamací týkající se činnosti Zprostředkovatele v oblasti investičních služeb rovněž na finančního arbitra, jako mimosoudní orgán řešení sporů, a to podáním návrhu dle postupu uvedeného na www.finarbitr.cz.
4. Zákazník má možnost obrátit se v případě nesouhlasu s vyřízením své stížnosti nebo reklamace na obecný soud.

8. Omezení povinnosti nahradit újmu

1. Zprostředkovatel není povinen nahradit újmu, která může vzniknout Zákazníkovi nebo třetí osobě z následujících důvodů:
 - a) nesplnění povinnosti Zprostředkovatele z důvodu vyšší moci nebo jiné události mimo kontrolu Zprostředkovatele (ozbrojené konflikty, přírodní katastrofy, stávky aj.);
 - b) jednání zástupce Zákazníka, které je v rozporu s pokynem Zákazníka, Smlouvou, VOP IZ nebo právními předpisy;
 - c) prodlení nebo chyby v přenosu dat nebo komunikace, výpadek spojení se spolupracujícími Finančními institucemi;
 - d) neoprávněných zásahů třetích osob do softwarových nebo hardwarových systémů, jakož i do přenosu dat či jiné komunikace mezi Zákazníkem a Zprostředkovatelem;
 - e) pozastavení nebo ukončení obchodování s danou emisí Investičních nástrojů;
 - f) selhání Finanční instituce evidující Majetek Zákazníka;
 - g) nepřijetí, nepředání pokynu Zákazníka z důvodu nesprávnosti, neúplnosti nebo nepravdivosti údajů poskytnutých Zákazníkem Zprostředkovateli, nebo pokynu, který je v rozporu se Smlouvou, VOP IZ či právními předpisy;
 - h) změny tržní hodnoty Investičních nástrojů, pohybu měnových kurzů nebo neplnění závazků emitenta Investičních nástrojů.
 - i) ztráty, odcizení, zneužití hesla pro elektronickou komunikaci nebo jiných dat týkajících se Zákazníka, jakož i nevhodné oznámení této skutečnosti Zprostředkovateli;
 - j) z jiných důvodů stanovených Smlouvou a VOP IZ.
2. Zprostředkovatel není odpovědný za to, že informace nebo data uvedená na Internetových stránkách IZ, která byla získána z důvěryhodných veřejných zdrojů, jsou aktuální, úplná, zákonná a správná.
3. Zprostředkovatel není v žádném případě povinen nahradit ztráty či újmy, které Zákazníkovi vzniknou z důvodu přerušení či ukončení poskytování služeb Zprostředkovatelem či Finanční institucí.

9. Ochrana osobních údajů Zákazníků

1. Zprostředkovatel bude jako správce osobních údajů zpracovávat osobní údaje o Zákazníkovi, příp. osobách, které jednájí jménem Zákazníka.
2. Zprostředkovatel zpracovává osobní údaje Zákazníka, příp. osob, které jednájí jménem Zákazníka, v souladu se Zákonem o zpracování osobních údajů a Nařízením GDPR.
3. Zprostředkovatel bude jako správce osobních údajů informovat Zákazníka, příp. osoby, které jednájí jménem Zákazníka, o zpracování osobních údajů v souladu s čl. 13 nebo čl. 14 Nařízení GDPR, a to prostřednictvím samostatného dokumentu.

10. Ochrana spotřebitele

1. Na Zákazníka, který je fyzickou osobou a který při uzavírání Smlouvy jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání, pohlíží Zprostředkovatel jako na spotřebitele a garantuje mu v souladu s Občanským zákoníkem vysoký stupeň ochrany. Obecnou i kvalifikovanou informační povinností ve smyslu ust. § 1811, § 1820 a § 1843 Občanského zákoníku plní Zprostředkovatel vůči Zákazníkovi prostřednictvím následujících dokumentů: (i) Smlouva, (ii) VOP IZ, (iii) Ceník služeb, (iv) Základní informace o Zprostředkovateli a

poskytovaných investičních službách, (v) Informace o Investičních nástrojích, kterých se má investiční služba týkat, možných rizicích, která mohou být spojena s požadovanou investiční službou nebo Investičním nástrojem a s možnými zajištěními proti nim; (vi) Reklamační řád; vii) Pravidla řízení střetu zájmů a (viii) Kategorizace zákazníků. Veškeré takto poskytnuté informace zůstávají v platnosti po dobu trvání Smlouvy nebo po dobu platnosti příslušné verze příslušného dokumentu, dojde-li během trvání Smlouvy ke změně aktuální verze příslušného dokumentu.

2. Uzavírá-li Zákazník se Zprostředkovatelem Smlouvu prostřednictvím prostředku komunikace na dálku (např. e-mail), nebo mimo obchodní prostory Zprostředkovatele, má právo odstoupit od takto uzavřené Smlouvy ve lhůtě 14 dnů od uzavření Smlouvy, a to bez udání důvodu, prostřednictvím písemného oznámení odeslaného na adresu Zprostředkovatele uvedenou v záhlaví VOP IZ. Formulář oznámení o odstoupení je ke stažení na Internetových stránkách. Zákazník se v případě odstoupení od Smlouvy zavazuje uhradit Zprostředkovateli poměrnou část ceny služeb, určenou podle Ceníku služeb Zprostředkovatele, s jejichž plněním již Zprostředkovatel započal. V případě, že Zákazník zákonného práva na odstoupení od Smlouvy nevyužije, je oprávněn ukončit smluvní vztah v souladu se Smlouvou.
3. V případě, že cena některé ze služeb poskytovaných Zprostředkovatelem Zákazníkovi dle Smlouvy závisí dle Ceníku služeb nebo dle individuální dohody Zprostředkovatele a Zákazníka na pohybech tržních cen Investičních nástrojů, které Zprostředkovatel nemůže ovlivnit, právo Zákazníka dle odstavce 2. tohoto článku VOP IZ se neuplatní.
4. Zprostředkovatel začne poskytovat služby Zákazníkovi dle Smlouvy ihned, tedy ještě před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy podle této části VOP IZ. Ohledně takto plněných služeb není Zákazník oprávněn odstoupit od Smlouvy, byla-li Smlouva uzavřena mimo obchodní prostory Zprostředkovatele a služba dle Smlouvy byla Zprostředkovatelem splněna před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy podle této části VOP IZ. Nebyla-li služba dle Smlouvy uzavřena mimo obchodní prostory Zprostředkovatele Zprostředkovatelem splněna před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy podle této části VOP IZ, uhradí Zákazník Zprostředkovateli poměrnou část dle Ceníku služeb sjednané ceny za plnění poskytnuté Zprostředkovatelem do okamžiku odstoupení od Smlouvy. Ustanovení odstavce 3. tohoto článku VOP IZ není dotčeno.
5. V případě uzavření Smlouvy prostřednictvím elektronických prostředků Zákazník Smlouvu vytiskne, podepíše a v listinné podobě odešle Zprostředkovateli. Uzavřená Smlouva bude uložena u Zprostředkovatele.
6. Zákazník má právo kdykoli požádat Zprostředkovatele o dodání dokumentů uvedených v odstavci 1. tohoto článku VOP IZ v listinné podobě. Zprostředkovatel této žádosti vyhoví.
7. Nejkratší doba, po kterou bude Smlouva Zprostředkovatele a Zákazníka zavazovat, je dána smluvní výpovědní dobou a činí 1 kalendářní měsíc, s výjimkou uplatnění práva Zákazníka jako spotřebitele odstoupit od Smlouvy podle této části VOP IZ.
8. VOP IZ, Smlouva, jakož i před smluvní proces, se řídí výhradně právním řádem České republiky. Veškeré spory mezi Zprostředkovatelem a Zákazníkem vzniklé ze Smlouvy budou řešeny před českými obecnými soudy.
9. Na základě VOP IZ má každá ze smluvních stran právo Smlouvu jednostranně vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 1 kalendářní měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce, následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Využití práva na výpověď není spojeno s žádnou sankcí.

11. Závěrečná ustanovení

1. Zákazník není oprávněn převést jakákoli svá práva nebo povinnosti ze Smlouvy na třetí osobu bez předchozího souhlasu Zprostředkovatele.
2. Zprostředkovatel je oprávněn VOP IZ v přiměřeném rozsahu změnit, a to v návaznosti na změny právních předpisů, pravidel a obchodních podmínek třetích osob, které Zprostředkovatel využívá ke splnění závazků vůči Zákazníkovi, zavádění nových služeb, změnu způsobu poskytování služeb nebo jestliže změna VOP IZ není v neprospěch Zákazníka. Zprostředkovatel v takovém případě Zákazníka upozorní na změnu VOP IZ v listinné podobě nebo elektronickou poštou na emailovou adresu Zákazníka a/nebo zveřejní nové VOP IZ na Internetových stránkách IZ, je-li to možné, v časovém předstihu alespoň 30 dnů. Zákazník se zavazuje s novým zněním VOP IZ seznámit.

V případě nesouhlasu se změnou VOP IZ má Zákazník právo tuto odmítnout a Smlouvu vypovědět, a to do 30 dnů od sdělení informace o změně VOP IZ. Výpovědní doba činí jeden měsíc a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce, který následuje po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Zprostředkovateli. Pokud Zákazník neprojeví nesouhlas s novým zněním VOP IZ, stává se nové znění VOP IZ pro něj závazné, a to ode dne stanoveného ve sdělení o změně VOP IZ.

3. Tyto VOP IZ jsou platné od **1.2.2021** do odvolání a nahrazují veškeré předchozí VOP IZ.