



## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Společnost Goldenburg Group Limited zavedla a implementovala účinný a transparentní postup pro rozumné a promptní řešení stížností, které dostala od Klienta.

### **1. Podávání stížností**

Pro odevzdání Vaší stížnosti Vás laskavě žádáme o vyplnění a zaslání Reklamačního formuláře Společnosti, který naleznete v Klientické Zóně na Webových Stránkách Společnosti.

Vyzýváme Vás, abyste daný *Reklamační formulář*, který je zde přiložen, poslali následujícím způsobem:

1. Poštou nebo osobním doručením tiskopis se stížností na následující adresu:  
1 Siafi Street, Porto Bello BLD, 3042 Limassol, Kypř
2. Elektronicky na následující emailovou adresu: [complaints@goldenburggroup.eu](mailto:complaints@goldenburggroup.eu)
3. Faxem na +357 2403 0076

### **2. Přijetí stížnosti**

O přijetí Vaší stížnosti Vás vyrozumíme během (5) pěti pracovních dnů, ode dne přijetí stížnosti. Společnost Vám přidělí jedinečné referenční číslo Vaší stížnosti. Jedinečné referenční číslo je alfanumerický kód, který obsahuje kód investiční společnosti, rok a sériové číslo. Jedinečné referenční číslo by mělo být použito ve vaší budoucí komunikaci se společností, finančním ombudsmanem a/nebo Kyperskou komisí pro cenné papíry a burzy ("CySEC"), pokud jde o konkrétní stížnost.

### **3. Postup zpracování stížnosti**

Poté, co jsme přijali Vaší stížnost, důkladně ji prozkoumáme, také okolnosti ohledně Vaší stížnosti a pokusíme se ji vyřídit bez zbytečného zdržování.

Vyvineme veškeré úsilí k prošetření stížnosti a poskytneme Vám výsledky našeho vyšetřování do dvou (2) měsíců od data, kdy jste k nám předložili svou stížnost. V průběhu vyšetřování Vás budeme informovat o procesu Vaší stížnosti. Jeden z našich zaměstnanců vás může kontaktovat přímo (včetně komunikace e-mailem nebo telefonicky), aby se získaly další objasnění a informace týkající se Vaší stížnosti. Budeme vyžadovat vaši plnou spolupráci pro urychlení vyšetřování a možného vyřízení Vaší stížnosti.

V případě, že Vaše stížnost vyžaduje další vyšetřování a nemůžeme ji vyřešit během dvou (2) měsíců, vydáme Vám odpověď v psané podobě nebo na jiném trvalém nosiči. Když je odpověď poslána, bude v ní zřejmý důvod zpoždění a předběžný datum ukončení vyšetřování. V každém případě Vám poskytneme výsledky našeho vyšetřování nejpozději do jednoho (1) měsíce od vydání odpovědi, a to v závislosti na složitosti případu a spolupráce.

V případě, že si nepřejete spolupracovat se Společností při vyšetřování Vaší stížnosti, např. neposkytnete žádné požadované údaje / informace v přiměřené lhůtě stanovené Společností ode dne podání příslušné žádosti Společnosti, prosím, berte na vědomí, že Společnost bude Vaší stížnost považovat za uzavřenou a ukončí příslušné vyšetřování.



#### **4. Definitivní stanovisko**

Budete informováni o konečném rozhodnutí společnosti ve vztahu k vaší oficiální stížnosti a obdržíte vysvětlení výstupu. Společnost navrhne nápravná opatření, která hodlá přijmout, což povede k vzájemnému přiměřenému výsledku (pokud je to možné).

##### **A. Kontaktní detaily pro finančního ombudsmana Kyperské republiky:**

**Webová stránka:** <http://www.financialombudsman.gov.cy>  
**Email:** [complaints@financialombudsman.gov.cy](mailto:complaints@financialombudsman.gov.cy)  
**Poštovní adresa:** P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cyprus  
**Telefon:** +357 2284 8900  
**Fax:** +357 2266 0584, +357 2266 0118

Pokud nejste spokojeni s konečným rozhodnutím Společnosti, můžete ji zkontrolovat s úřadem finančního ombudsmana Kyperské republiky a usilovat o mediaci pro případnou náhradu škody. Je důležité, abyste se obrátili na finančního ombudsmana Kyperské republiky v průběhu čtyř (4) měsíců od obdržení konečné odpovědi od společnosti, jinak finanční ombudsman Kyperské republiky nemusí být schopen řešit Vaše stížnosti.

V nepravděpodobném případě, že by společnost nebyla schopna poskytnout vám konečnou odpověď během tří (3) měsíců, které jsou stanové výše, můžete se znovu obrátit na úřad finančního ombudsmana Kyperské republiky nejpozději čtyři (4) měsíce ode dne, kdy bychom měli mít připravenou odpověď s naším konečným rozhodnutím.

##### **B. Kontaktní detaily pro Kyperskou komisi pro cenné papíry a burzu:**

**Webová stránka:** <http://www.cysec.gov.cy>  
**Hlavní email:** [info@cysec.gov.cy](mailto:info@cysec.gov.cy)  
**Poštovní adresa:** P.O. BOX 24996, 1306 Nicosia, Cyprus  
**Telefon:** +357 2250 6600  
**Fax:** +357 2250 6700

Můžete Vaši žádost zaslat i Kyperské komisi pro cenné papíry a burzu. Vezměte však na vědomí, že Kyperská komise pro cenné papíry a burzu nemá restituční právo, a proto neprošetřuje případnou stížnost individuálně.

Je dohodnuté a má se za to, že Vaše právo podniknout právní kroky nebude ovlivněno existencí nebo použitím žádných z výše použitých postupů.

Datum poslední revize: září 2020