

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### 1. Stížnosti

Společnost ROIER Invest, s.r.o., se sídlem Jeseniova 2769/208, Žižkov, 130 00 Praha 3, IČO: 177 80 977, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 376579 (dále jen „**Společnost ROIER**“) má povolení České národní banky k činnosti poskytovatele služeb skupinového financování a investování včetně souvisejících služeb podle Nařízení CDF (dále jen „**crowdfunding**“), kterou uskutečňuje prostřednictvím on-line Platformy ROIER.

Každý stávající a potenciální klient (dále jen „**Investor**“) je oprávněn podat Stížnost na poskytování služeb skupinového financování Společností ROIER (dále jen „**Stěžovatel**“), pokud nesouhlasí s podmínkami, způsobem nebo výsledkem provedení služby objednané Investorem a poskytnuté Společností ROIER, s obsahem nebo rozsahem poskytnutých informací, případně má důvodné podezření na narušení bezpečnosti při komunikaci s Investorem nebo jinou mimořádnou skutečnost s dopadem na poskytované finanční služby.

**Stížnosti** se rozumí vyjádření nespokojenosti adresované Společnosti Investorem týkající se poskytování služeb skupinového financování, včetně jejich kvality či způsobu provedení, resp. jiná určitá skutečnost, k níž došlo ve vztahu Investora se Společností ROIER.

### 2. Způsoby podání Stížnosti

Stížnost může Investor podat **elektronickou poštou** na e-mailovou adresu: [office@roier.cz](mailto:office@roier.cz) nebo prostřednictvím **Standardizovaného formuláře**, který je přílohou tohoto Reklamačního řádu, přístupného na webových stránkách Společnosti ROIER [www.roier.cz](http://www.roier.cz), případně také v rámci online komunikace na Platformě ROIER.

Investor může být při podání Stížnosti zastoupen třetí osobou.

Investor může být požádán o dodatečnou identifikaci a případně také o podrobnější specifikaci výhrad, požadavků a předložení důkazů na podporu svých tvrzení.

Podáním Stížnosti není dotčena povinnost Investora plnit řádně a včas své povinnosti vůči Společnosti a stejně i plnění povinností ze strany Společnosti.

### 3. Identifikace a náležitosti Stížnosti

Podaná Stížnost musí obsahovat přesnou identifikaci Stěžovatele pro potřeby ověření a kontaktní údaje (celé jméno Investora, adresu, datum narození, u právnických osob identifikační číslo právnické osoby, a dále e-mail a telefonické spojení na Investora), předmět Stížnosti a popis všech významných skutečností a doložení příslušných důkazů.

Pokud Investor podává stížnost prostřednictvím svého zástupce, je vyžadována plná moc s úředně ověřeným podpisem udělená Investorem.

Pokud nebude podaná Stížnost obsahovat potřebné náležitosti, bude Stěžovatel vyzván k doplnění potřebných informací ve lhůtě nikoliv kratší než 7 dnů. Stěžovatel je povinen poskytnout potřebnou součinnost k vyřízení Stížnosti, především poskytnutím veškerých potřebných dokumentů.

Stížnost musí být Investorem podána bezodkladně, nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy Investor zjistil důvod Stížnosti. Je povinností Investora uvést datum, kdy byl informován o okolnostech odůvodňujících Stížnost.

Datum podání Stížnosti je datum jejího doručení Společnosti.

K naplnění požadavku včasného podání Stížnosti je dostačující zaslání e-mailu Společnosti obsahujícího dostatečně přesně specifikovanou Stížnost.

Podání Stížnosti nezavazuje Investora jeho práva uplatňovat své nároky před soudem či Finančním arbitrem, pokud jsou tyto instituce k jejich řešení příslušné.

Na Stížnosti podané s významnou prodlevou se tento Reklamační řád použije přiměřeně.

Není-li prokázána oprávněnost osoby Stěžovatele k jednání o Stížnosti, Společnost ROIER projednávání Stížnosti odmítne.

Výsledek vyřízení Stížnosti je vždy sdělen osobě, která Stížnost uplatňuje, e-mailem, a to včetně zdůvodnění, případně formou jiné komunikace specifikovanou v Rámcové smlouvě.

#### **4. Předmět Stížnosti**

Předmětem Stížnosti je podezření Investora na nedostatky v poskytovaných službách skupinového financování a souvisejících okolnostech (např. narušení bezpečnosti komunikace atp.), plnění podmínek smluvní dokumentace ke službám skupinového financování včetně příloh a obchodních podmínek uzavřených mezi Společností ROIER a Investorem.

Pokud Stížnost dostatečně nespecifikuje, co je předmětem Stížnosti, Společnost ROIER si vyžádá od Stěžovatele specifikaci vytýkaného nedostatku či skutečnosti a předložení podkladů, kterými je Stížnost zdůvodňována. Při předložení neúplných podkladů je od Stěžovatele vyžadováno sdělení dalších doplňujících informací.

Společnost ROIER bude Stížnost projednávat i v případě, kdy budou doloženy jen částečné podklady nebo nebudou doloženy žádné (např. při jejich ztrátě). Za takovýchto okolností budou za správné a úplné doklady považované ty, které jsou archivovány Společností ROIER a vztahují se k takovéto Stížnosti.

#### **5. Postup při přijetí, projednávání a vyřízení Stížnosti**

Stížnosti přijímá pracovník Oddělení Obchod pověřený komunikací s Investorem. Stížnosti následně prověřuje Compliance.

Společnost ROIER prověří důvodnost Stížnosti a vyžádá si příslušná vyjádření od dotčených organizačních útvarů.

O oprávněnosti, případně neoprávněnosti, a způsobu vyřízení Stížnosti rozhoduje Společnost ROIER až po provedení příslušného interního šetření.

Za oprávněnou Stížnost se považují ty případy, kdy služba nebyla pro Investora řádně zajištěna pro nedodržení právních předpisů, smluvních podmínek nebo vnitřních předpisů Společnosti.

Společnost ROIER má právo Stížnost odmítnout, pokud:

- a) nepochází od Investora či jiné osoby oprávněné zastupovat Investora, či jiné oprávněné osoby,
- b) není důvodná.

Vyřízení Stížnosti je zpravidla ukončeno do 30 dnů od uplatnění Stížnosti. Pokud (např. v případě složitých Stížností či závislosti posouzení Stížnosti na vyjádření soudu či jiného orgánu veřejné moci) Stížnost není vyřízena v této lhůtě, je Investor informován ze strany Společnosti o této skutečnosti e-mailem zaslaným na emailovou adresu Investora registrovanou na Platformě ROIER a zároveň je mu sdělen přibližný termín vyřízení, nejdéle však do 60 dní **po dni obdržení Stížnosti**.

V případě, že ze zpětné vazby vyplynou další požadavky Investora, poskytne mu Společnost ROIER důkladné vysvětlení svého stanoviska, a vysvětlení konsekvencí, pokud Stěžovatel i Společnost ROIER na své pozici setrvá. Rovněž poskytne Stěžovateli další nezbytné informace, vysvětlení a informace o možnostech dalšího postupu, včetně možnosti podat žalobu k obecným soudům, podnět k Finančnímu arbitrovi, pokud je to relevantní, nebo k České národní bance.

#### **Adresa pro podání Stížnosti:**

ROIER Invest, s.r.o.  
Oddělení Obchod  
Jeseniova 2769/208  
130 00 Praha 3  
E-mail: [office@roier.cz](mailto:office@roier.cz)

#### **Kontaktní údaje České národní banky:**

Česká národní banka  
Na Příkopě 864/28  
115 03 Praha 1  
E-mail: [podatelna@cnb.cz](mailto:podatelna@cnb.cz)  
ID datové schránky: 8tgaiej

**PŘÍLOHA - STANDARDIZOVANÝ FORMULÁŘ STÍŽNOSTI PODLE NAŘÍZENÍ KOMISE V PŘENESENÉ PRAVOMOCI (EU) 2022/2117 ZE DNE 13. ČERVENCE 2022, KTERÝM SE DOPLŇUJE NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2020/1503, POKUD JDE O REGULAČNÍ TECHNICKÉ NORMY UPŘESŇUJÍCÍ POŽADAVKY, STANDARDNÍ FORMÁTY A POSTUPY PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

**Standardní formát podávání stížností**

**PODÁNÍ STÍŽNOSTI**

(zaslání zákazníkem poskytovateli služeb skupinového financování)

**1.a Osobní údaje stěžovatele**

<b>PŘÍJMENÍ/NÁZEV PRÁVNICKÉ OSOBY</b>	<b>JMÉNO</b>	<b>REGISTRAČNÍ ČÍSLO A IDENTIFIKAČNÍ ČÍSLO PRÁVNICKÉ OSOBY (JE-LI K DISPOZICI)</b>

<b>ADRESA: ULICE, ČÍSLO, PODLAŽÍ (v případě sídla společnosti)</b>	<b>PSČ</b>	<b>MĚSTO</b>	<b>ZEMĚ</b>

<b>TELEFON</b>	<b>E-MAIL</b>

**1.b Kontaktní údaje (liší-li se od bodu 1.a):**

<b>PŘÍJMENÍ/NÁZEV PRÁVNICKÉ OSOBY</b>	<b>JMÉNO</b>

<b>ADRESA: ULICE, ČÍSLO, PODLAŽÍ (v případě sídla společnosti)</b>	<b>PSČ</b>	<b>MĚSTO</b>	<b>ZEMĚ</b>

<b>TELEFON</b>	<b>E-MAIL</b>

## ŘÁD

**2.a Osobní údaje případného právního zástupce (plná moc nebo jiný úřední dokument jako doklad o jmenování zástupce):**

PŘÍJMENÍ	KŘESTNÍ JMÉNO/NÁZEV PRÁVNICKÉ OSOBY	REGISTRAČNÍ ČÍSLO A IDENTIFIKAČNÍ ČÍSLO PRÁVNICKÉ OSOBY (JE-LI K DISPOZICI)

ADRESA: ULICE, ČÍSLO, PODLAŽÍ (v případě sídla společností)	PSČ	MĚSTO	ZEMĚ

TELEFON	E-MAIL

**2.b Kontaktní údaje (liší-li se od bodu 2.a):**

PŘÍJMENÍ/NÁZEV PRÁVNICKÉ OSOBY	JMÉNO

ADRESA: ULICE, ČÍSLO, PODLAŽÍ (v případě sídla společností)	PSČ	MĚSTO	ZEMĚ

TELEFON	E-MAIL

### 3. Informace o stížnosti

**3.a Úplný odkaz na investici nebo dohodu, jichž se stížnost týká (tj. referenční číslo investice, jméno Vlastníka projektu/název společnosti nebo projektu skupinového financování, další odkazy na příslušné transakce...)**

--

**3.b Popis předmětu stížnosti (jasně uveďte předmět stížnosti)**

--

Poskytněte dokumentaci dokládající uvedené skutečnosti.

**3.c Datum (data) skutečností, které vedly k podání stížnosti**

## ŘÁD

--

**3.d Popis případné způsobené škody, ztráty nebo újmy**

--

**3.e Jiné případné připomínky nebo relevantní informace**

--

V	(místo)	dne	(datum)
<i>PODPIS</i>			

<b>STĚŽOVATEL/PRÁVNÍ ZÁSTUPCE</b>			
<i>Předložená dokumentace (zaškrtněte příslušné políčko):</i>			
	<i>Plná moc nebo jiný příslušný dokument ...</i>		
	<i>Kopie smluvních dokumentů týkajících se investic, jichž se stížnost týká ...</i>		
	<i>Další dokumenty podporující stížnost:</i>		