

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

**Investičního zprostředkovatele
FINVOX Finanční Služby s.r.o.**

IČ: 03068102

Sídlo:

Klánovická 485/43, Hloubětín, 198 00 Praha 9

Obsah:

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

I) OBECNÁ ČÁST

1. Základní ustanovení

1. Všeobecné obchodní podmínky společnosti **FINVOX Finanční Služby s.r.o.** („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.finbox.cz

Investiční nástroje – investiční cenné papíry 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.

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. Pokud není mezi Zákazníkem a Zprostředkovatelem stanoveno Smlouvou jinak, součástí této služby není poskytování Investičního poradenství

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.

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

Zákazník – osoba, které je poskytována investiční služba Zprostředkovatelem.

Zákon o zpracování osobních údajů – zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

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 **FINVOX Finanční Služby s.r.o.** se sídlem Klánovická 485/43, Hloubětín, 198 00 Praha 9; IČ: **03068102**, 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. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Zprostředkovatel může plnit své závazky vyplývající ze Smlouvy prostřednictvím třetích osob, zejména Vázaných zástupců. Oprávnění udělená Zprostředkovateli ve Smlouvě se vztahují i na třetí osoby, prostřednictvím nichž Zprostředkovatel poskytuje svoje služby a vykonává činnosti dle Smlouvy.
3. **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.
4. 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.
5. V souvislosti s uzavřením Smlouvy provádí Zprostředkovatel a Finanční instituce identifikaci a kontrolu Zákazníka ve smyslu právních předpisů, zejména zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů. 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.
6. 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.
7. 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. Zákazník podpisem Smlouvy potvrzuje, že mu byly nabídnuty obě možnosti poskytování informací a že souhlasí s poskytováním informací prostřednictvím elektronických komunikačních prostředků. Některé informace budou v souladu s právními předpisy Zákazníkovi poskytovány prostřednictvím Internetových stránek IZ. Zákazník podpisem Smlouvy prohlašuje, že má pravidelný přístup na internet, tuto službu pravidelně využívá a má možnost se s informacemi uvedenými na Internetových stránkách IZ a poskytnutými prostřednictvím elektronických komunikačních prostředků seznámit a že má zřízenou emailovou adresu.

8. 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.
9. 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.
10. 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. Informace budou Zákazníkovi poskytovány alespoň jednou ročně, a to vždy nejpozději do 31. ledna za předcházející kalendářní rok.
11. 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, a to vždy nejpozději do 31. ledna za předcházející kalendářní rok.
12. 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.
13. 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.
14. **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. Pokud nebylo mezi Zákazníkem a Zprostředkovatelem stanoveno písemně jinak, je Zákazník zařazen do kategorie neprofesionálních zákazníků a náleží mu veškerá práva s tím spojená. Při splnění podmínek stanovených ZPKT může Zákazník požádat o zařazení do jiné kategorie.
15. 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.
16. **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.
17. Ceník služeb může být přiměřeným způsobem změněn. O všech změnách bude Zákazník informován v listinné podobě nebo elektronickou poštou na emailovou adresu Zákazníka a/nebo zveřejněn nového Ceníku služeb na Internetových stránkách IZ, je-li to možné, v časovém předstihu alespoň 30 dnů. V případě nesouhlasu se změnou Ceníku služeb má Zákazník právo tuto odmítnout a Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět, a to do 30 dnů od sdělení informace o změně Ceníku služeb. Výpovědní doba činí jeden měsíc a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce, který následuje po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Zprostředkovateli.
18. Zákazník bere na vědomí, že někteří zaměstnanci a Vázaní zástupci Zprostředkovatele jsou

odměňování z odměny placené Zákazníkem Zprostředkovateli za poskytnuté služby. Výši provize placené těmto osobám sdělí Zprostředkovatel na žádost Zákazníka. V souvislosti s tímto bere Zákazník na vědomí možnost vzniku střetu zájmů mezi jeho zájmy, zájmy Zprostředkovatele a zájmy Vázaných zástupců nebo jiných osob poskytujících služby jménem Zprostředkovatele.

19. Zákazník bere na vědomí, 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.** Zákazník bere na vědomí, 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. Zákazník podpisem Smlouvy prohlašuje, že si je vědom případných rizik a možných ztrát při obchodování na finančních trzích a že byl na tato rizika v dostatečném časovém předstihu před uzavřením Smlouvy upozorněn. Zákazník podpisem Smlouvy prohlašuje, že si je vědom toho, že minulé výnosy nezaručují výnosy budoucí.
7. **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 současně bere na vědomí, že pokud Zprostředkovateli informace uvedené v předchozí větě neposkytne, nebo pokud Zprostředkovatel na základě poskytnutých informací vyhodnotí, že požadovaná investiční služba je pro Zákazníka nevhodná, může Zprostředkovatel poskytnutí investiční služby odmítnout. Zákazník poskytne Zprostředkovateli informace uvedené v tomto odstavci prostřednictvím investičního dotazníku předloženého za tímto účelem Zprostředkovatelem, který Zákazník řádně vyplní, podepíše a předá Zprostředkovateli.
8. Zprostředkovatel upozorňuje Zákazníka, že Investiční poradenství poskytuje nikoli nezávisle, přičemž poskytování této služby je založeno na omezené analýze druhů Investičních nástrojů. Analýza druhů Investičních nástrojů zahrnuje nebo může zahrnovat také Investiční nástroje vydané nebo vytvořené Finančními institucemi, se kterými má Zprostředkovatel smluvní vztah, nebo osobami, které jsou s Finančními institucemi majetkově či personálně propojené nebo s nimi mají úzké právní, finanční, obchodní nebo jiné ekonomické vztahy, nebo se na takové Investiční nástroje může omezovat. Zprostředkovatel, jelikož poskytuje investiční poradenství jako nikoli nezávislé, je oprávněn přijímat za splnění zákonných podmínek, odměny od spolupracujících Finančních institucí.
9. 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 uzavřena 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 poskytl 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.
10. 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 o vhodnosti. Zákazník bere na vědomí, že pokud se se Zprostředkovatelem písemně nedohodli jinak, Zprostředkovatel nebude Zákazníkovi poskytovat Pravidelné hodnocení vhodnosti; Investiční poradenství bude v takovém případě Zprostředkovatelem poskytováno jednorázově pro konkrétní transakci s Investičním nástrojem. Zákazník v této souvislosti bere na vědomí, že Zprostředkovatel není povinen průběžně sledovat výkonnost doporučených Investičních nástrojů a z iniciativy Zprostředkovatele navrhopvat Zákazníkovi transakce s doporučenými Investičními nástroji v zájmu předcházení nebo omezení možné ztráty, a není tak povinen nahradit škodu vzniklou Zákazníkovi v případě ztráty při prodeji doporučených Investičních nástrojů.
11. 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.
12. Využije-li Zákazník Investičního poradenství Zprostředkovatele, činí tak výhradně na základě vlastního rozhodnutí a výslovně přitom prohlašuje, že si je vědom toho, že Zprostředkovatelem poskytnutá informace se v budoucnu může ukázat jako nesprávná, že investice učiněné na jejím základě mohou být ztrátové a že Zprostředkovatel může v závislosti na dalším vývoji kdykoliv své doporučení v budoucnu odvolat nebo změnit, přičemž samotná investiční rozhodnutí jsou vždy na Zákazníkovi, který za ně nese plnou odpovědnost.

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. Zákazník podpisem Smlouvy prohlašuje, že peněžní prostředky a Investiční nástroje určené k transakcím jsou ve výlučném vlastnictví Zákazníka a/nebo že je oprávněný s nimi samostatně volně disponovat a že nepocházejí z trestné činnosti ani nebyly získány jiným protiprávním postupem.
3. Majetek Zákazníka je za podmínek 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.

III) DALŠÍ USTANOVENÍ

6. Sřet 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 Zákazníků 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. 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 <https://www.finbox.cz/kontakty-na-centralu/>.

7. Reklamační 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 <https://www.finbox.cz/kontakty-na-centralu/>.
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 reklamační 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, stávkové akce, 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. Pro vyloučení jakýchkoli pochybností se uvádí a Zákazník bere na vědomí, že 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 a osobách, které jednají jménem Zákazníka.
2. Způsob zpracování osobních údajů je popsán v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“, který je uveřejněn na Internetových stránkách <https://www.finbox.cz/kontakty-na-centralu/>.

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. Zákazník prohlašuje, že s tímto způsobem poskytování informací souhlasí a s uvedenými dokumenty se seznámil. 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. Oznámení o odstoupení lze učinit volnou formou. 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. Zákazník tímto výslovně žádá, aby mu Zprostředkovatel začal poskytovat služby 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 uzavřené 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 předsmlovní proces, se řídí výhradně právním řádem České republiky. Veškeré spory mezi Zprostředkovatelem a Zákazníkem vzniklé ze Smlouvy budou řešeny před českými obecnými soudy. Soudem příslušným pro řešení sporů ze Smlouvy je obecný soud Zprostředkovatele.
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.
10. Zprostředkovatel tímto informuje Zákazníka o existenci Garančního fondu obchodníků s cennými papíry. Garanční fond je právnická osoba, která zabezpečuje záruční systém v České republice, ze kterého se vyplácejí náhrady zákazníkům obchodníka s cennými papíry, který není schopen plnit své dluhy vůči svým zákazníkům. Bližší informace ke Garančnímu fondu obchodníků s cennými papíry poskytne Zákazníkovi příslušná Finanční instituce, která je obchodníkem s cennými papíry.

11. Závěrečná ustanovení

1. Zákazník prohlašuje, že před podpisem Smlouvy byl podrobně seznámen s: (i) obsahem Smlouvy; (ii) VOP IZ; (iii) Ceníkem služeb; (iv) Informacemi o investičním zprostředkovateli a poskytovaných investičních službách, (v) informacemi o Investičních nástrojích, kterých se má investiční služba týkat, možnými riziky, která mohou být spojena s požadovanou investiční službou nebo Investičním nástrojem a s možnými zajištěními proti nim; (vi) Reklamačním řádem; (vii) Pravidly řízení střetu zájmů.
2. Zákazník není oprávněn převést jakákoli svá práva nebo povinnosti ze Smlouvy na třetí osobu bez předchozího souhlasu Zprostředkovatele.
3. 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.
4. Tyto VOP IZ jsou platné od 1.10.2020 do odvolání.