

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád stanoví postupy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností zákazníků a dalších osob v souvislosti s poskytováním služeb souvisejících s kryptoaktivy společností **eDO MR Trade s.r.o.**, IČ: 089 28 592, se sídlem V Parku 2335/20, 148 00 Praha 4 (dále jen „**Společnost**“).

Reklamací nebo stížností se rozumí prohlášení o nespokojenosti týkající se poskytovaných služeb.

Podání reklamacie i její vyřízení je bezplatné.

II. KDO MŮŽE PODAT REKLAMACI NEBO STÍŽNOST

Reklamací může podat zákazník Společnosti.

Stížnost může podat zákazník i jiná třetí osoba.

Reklamací či stížností může podat také zástupce na základě plné moci.

III. KDO MŮŽE PODAT REKLAMACI NEBO STÍŽNOST

Podání musí být písemné, a to:

- v listinné podobě na adresu Společnosti eDO MR Trade s.r.o., V Parku 2335/20, 148 00 Praha 4
- nebo elektronicky na e-mail: info@edomrtrade.cz.

Reklamacie nebo stížnost musí obsahovat alespoň:

- označení, že jde o reklamací nebo stížnost,
- identifikační údaje osoby, která podání činí,
- popis důvodů a skutkový stav,
- specifikaci služby, které se věc týká,
- požadavek, jak má být situace řešena,
- datum a podpis (u e-mailu je podpis nahrazen identifikací odesílatele).

Podání je třeba podat bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou let od události, které se týká.

Reklamacie/stížnost může být výjimečně podána i osobně u pracovníka Společnosti.

IV. POTVRZENÍ O PŘIJETÍ

Po přijetí reklamacie nebo stížnosti zašle Společnost zákazníkovi písemné potvrzení o jejím přijetí, včetně:

- data přijetí,
- kontaktních údajů odpovědné osoby,
- informace o lhůtě pro vyřízení,
- kopie elektronického podání (pokud bylo podáno e-mailem).

Pokud podání neobsahuje všechny náležitosti, Společnost vyzve k doplnění, a to s minimální lhůtou 14 dní. Nesplnění výzvy může vést k odmítnutí reklamacie/stížnosti.

V. VYŘÍZENÍ REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI

Společnost prověří podání nestranně, odborně a spravedlivě.

Možné způsoby vyřízení:

- uznání v plném rozsahu,
- částečné uznání,
- zamítnutí, pokud není důvodné.

Vyřízení bude vždy řádně odůvodněno.

Lhůta pro vyřízení je 30 dní ode dne obdržení podání. Doba na doplnění podání se do lhůty nezapočítává.

Pokud nebude možné věc vyřídit v 30denní lhůtě, Společnost o tom předem informuje žadatele a uvede důvod prodloužení.

VI. EVIDENCE REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ

Společnost vede evidenci a archivuje přijaté a vyřízené reklamace a stížnosti nejméně po dobu 5 let.

VII. OPRAVNÉ PROSTŘEDKY A MOŽNOST DALŠÍHO ŘEŠENÍ

Pokud žadatel nesouhlasí s vyřízením, může požádat o opětovné prošetření.

Pokud ani poté není spokojen, může se obrátit na:

- Českou národní banku (dohledový orgán), Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, www.cnb.cz
- Finančního arbitra (mimosoudní řešení sporů v oblasti kryptoaktiv), Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz
- nebo podat žalobu k příslušnému soudu.

VIII. ZPŘÍSTUPNĚNÍ REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

Tento Reklamační řád je volně dostupný na webových stránkách Společnosti.

V Praze, dne 1. 12. 2025

eDO MR Trade, s.r.o.