

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ KLIENTŮ SPOLEČNOSTI MIPSOFTWARE S.R.O.

1.1. Tyto Pravidla pro vyřizování reklamací a stížností Klientů (dále jen „**Reklamační řád**“) společnosti MipSoftware s.r.o., IČ: 24667021, sídlem Na příkopě 848/6, Nové Město, 110 00 Praha 1 (dále jen “Společnost”) stanovuje pravidla evidence a vyřizování reklamací, stížností Klientů Společnosti.

2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

2.1. Reklamační řád stanovuje postup při podávání a vyřizování reklamací nebo stížností Klientů společnosti MipSoftware. Reklamační řád stanovuje pravidla a postupy při řešení reklamace nebo stížností pro Klienty a zaměstnance Společnosti. Společnost eviduje veškeré přijaté reklamace a stížnosti, způsob jejich řešení a výsledky jednotlivých řízení.

2.2. Klientem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, které Společnost poskytuje služby v rámci dvou platforem <https://coinero.cz/> a <https://trader.coinero.cz/>.

2.3. Reklamační řád je neoddělitelnou přílohou Podmínek aplikace společnosti MipSoftware.

2.4. Společnost přijímá reklamace/stížnosti v podobě reklamačního dopisu následujícími způsoby:

(a) písemně na adresu sídla Společnosti: Na příkopě 848/6, Nové Město, 110 00 Praha 1

(b) písemně (elektronicky) na e-mailovou adresu: podpora@coinero.cz

2.5. Přílohou tohoto Reklamačního řádu je také Vzor podání stížnosti, který mohou zákazníci využít.

3. NÁLEŽITOSTI REKLAMACE/STÍŽNOSTI

3.1. Reklamací nebo stížností je nutné opatřit všemi následujícími informacemi:

(a) obchodní firma nebo název (není-li obchodní firma), IČO, sídlo,

(b) zaregistrovaný email v platformě MipSoftware,

(c) kontaktní adresu a telefonní číslo Klienta

(d) číslo příkazu, ke kterému se reklamace vztahuje, či identifikaci osoby vůči které stížnost směřuje

(e) číslo platebního účtu, pokud se jej reklamace/stížnost týká

(f) specifikaci a detailní popis předmětu reklamace, resp. Stížnosti včetně doložení oprávněnosti příslušným dokumentem (např. výpisem z účtu, smlouvou apod.), spolu s určením čeho se Klient domáhá

(g) vlastnoruční podpis oprávněného zástupce Klienta (v případě osoby nezapsané jako zástupce ve veřejném rejstříku také doložení plné moci s úředně ověřeným podpisem)

3.2. Klient může být při každém z úkonů dle těchto pravidel zastoupen, a to v souladu se zákonnými ustanoveními o zastoupení při právním jednání.

3.3. Stížnosti a reklamace jsou podávány a vyřizovány bezplatně a musí být podány v českém jazyce.

4. ZPŮSOB PODÁNÍ REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI

4.1. Vady plnění je nutné uplatnit reklamací bez zbytečného odkladu poté, co Klient vady plnění zjistil, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními a právními předpisy a současně nejpozději v promlčecí lhůtě. Právo na náhradu škody může Klient u Společnosti uplatnit ve tříleté lhůtě běžící ode dne, kdy se dozvěděl nebo mohl dozvědět o škodě a o tom, kdo za ni odpovídá. Z promlčených nároků Společnost plnění neposkytuje.

4.2. V případě nespokojenosti Klienta s vyřízením reklamace či stížnosti je Klient oprávněn obrátit se za účelem mimosoudního řešení sporu na:

(a) Kancelář finančního arbitra pro oblast finančních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

(b) Českou národní banku ve věcech týkajících se porušení pravidel poskytování služeb.

Kontaktní údaje: Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, tel.: +420 224 411 111, fax: +420 224 412 404, e-mail: podatelna@cnb.cz, ID datové schránky: 8tgaiej

(c) Úřad pro ochranu osobních údajů ve věci týkající se ochrany soukromí a osobních údajů, Pplk. Sochora 727/27, 170 00 Praha 7, tel: +420 234 665 800, email: posat@uoou.cz, ID datové schránky: qkbaa2n

4.3. V případě mimosoudního řešení sporu není dotčeno právo Klienta obrátit se na soud.

5. VYŘÍZENÍ REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI

5.1. Každá reklamace nebo stížnost je po doručení předána k vyřízení odpovědné osobě Společnosti, která zaznamená datum přijetí, informace o odesílateli, dále přiřadí reklamaci nebo stížnosti interní identifikační číslo a odešle elektronicky na uvedenou elektronickou adresu

Klienta potvrzení o přijetí reklamace nebo stížnosti, kde bude uvedeno přidělené číslo reklamace nebo stížnosti.

5.2. Součástí potvrzení reklamace nebo stížnosti je

- a) jméno, totožnost a kontaktní údaje, včetně e-mailové adresy a telefonního čísla, osoby nebo útvaru, na něž se stěžovatelé mohou obrátit s případnými dotazy týkajícími se jejich stížnosti;
- b) datum přijetí;
- c) odkaz na časový rámec;
- d) v případě podání elektronické stížnosti kopii stížnosti.

5.3. O reklamaci, resp. stížnosti se dále vždy eviduje rozhodnutí o ní (dále jen „**Rozhodnutí o reklamaci**“) a den jeho doručení Klientovi včetně případných přijatých opatření k nápravě. Společnost eviduje výše uvedené informace a podklady ke konkrétnímu případu ve spise vedeném v elektronické a/nebo listinné podobě.

5.4. Každá reklamace, resp. stížnost je řešena a vyřizována v pořadí, v jakém byla doručena do Společnosti.

5.5. Společnost rozhodne o reklamaci nebo stížnost bez zbytečného odkladu, nejpozději do 15 pracovních dnů od jejího obdržení. V uvedené lhůtě Společnost odešle Klienty Rozhodnutí o reklamaci, tj. rozhodnutí o odmítnutí, zamítnutí nebo vyhovění reklamaci, resp. stížnosti. Uvedená lhůta pro vydání Rozhodnutí o reklamaci začíná dnem následujícím po dni, v němž došlo k přijetí řádné reklamace, resp. stížnosti do Společnosti.

5.6. V případě, že stížnost, resp. reklamace neobsahovala vyličení veškerých skutečností rozhodných pro posouzení její důvodnosti a/nebo jinou nutnou náležitost dle bodu 1.1 těchto pravidel, Společnost ve lhůtě do 15 pracovních dnů od doručení stížnosti, resp. reklamace vyzve Klienta k jejímu doplnění.^[1] V takovém případě běží lhůta pro vydání, resp. odeslání Rozhodnutí o reklamaci Klienta ode dne následujícího po dni, v němž došlo k doplnění (doručení Společnosti), na jehož základě lze podanou stížnost, resp. reklamaci považovat za řádnou.

5.7. Brání-li Společnosti překážka nezávislá na její vůli odpovědět na stížnost nebo reklamaci v době 15 pracovních dnů od jejího obdržení, sdělí Klientovi v této době překážky, které jí ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení stížnosti nebo reklamace, a informuje Klienta o dalším zvoleném postupu, zejména o nejbližším termínu, v němž bude reklamace vyřízena.

5.8. Reklamace nebo stížnost je považována za nedůvodnou v situaci, kdy Klient nedoplní dodatečně Společností požadované informace nebo podklady nezbytné pro posouzení oprávněnosti reklamace, resp. stížnosti na adresu Společnosti nejpozději do 10 kalendářních dní ode dne, kdy obdržel Klient výzvu od Společnosti. V takovém případě Společnost uzavře reklamaci nebo stížnost jako nedůvodnou a bude o tom informovat Klienta elektronicky nebo v listinné podobě na adresu uvedenou Klientem v reklamaci nebo stížnosti.

5.9. Dnem doručení se rozumí den převzetí doporučeného dopisu. Jestliže nebude dopis zaslaný Společností na kontaktní adresu Klienta vyzvednut a dojde k jeho vrácení na adresu Společnosti, považuje se za den doručení den, kdy byl dopis vrácen na adresu Společnosti. V případě, že Klient uvede požadavek na doručení v elektronické podobě, pak se za doručení považuje již vlastní odeslání zprávy na Klientem uvedenou adresu pro elektronickou komunikaci.

6. HLAVNÍ DŮVODY PRO ODMÍTNUTÍ REKLAMACE A STÍŽNOSTI

6.1. Společnost odmítne, resp. nebude dále zpracovávat reklamaci nebo stížnost v případě kdy:

(a) stížnost nebo reklamace je podána v rozporu s Obchodními podmínkami služby MipSoftware, jak jsou zveřejněny na <https://coinero.cz/> a <https://trader.coinero.cz/>;

(b) podání reklamace, resp. stížnosti nesplňuje některou z náležitostí uvedených v bodě 1.1 nebo nebyl dodržen způsob nebo forma podání reklamace, resp. Stížnosti dle bodu 3.3 tohoto Reklamačního řádu;

(c) stížnost nebo reklamace se netýká postupů a služeb poskytovaných prostřednictvím platformy MipSoftware;

(d) ve věci samé bylo zahájeno řízení před soudem nebo rozhodcem nebo již soud či rozhodce ve věci rozhodl;

(e) osoba, která podala reklamaci, není Klientem Společnosti, nebo je zastoupena zmocněncem na základě nedostatečné plné moci;

(f) je podání reklamace zcela zjevné zneužití institutu reklamací a stížností;

(g) uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů.

6.2. Reklamace bude zamítnuta rovněž v případě, že je reklamace týkající se stejného předmětu podána opakovaně a nepřináší žádné nové skutečnosti. Klient bude o této skutečnosti písemně informován.

6.3. Pokud důvody pro odmítnutí reklamace odpadnou, Společnost reklamaci vyřídí, přičemž lhůty pro její projednání začnou běžet ode dne, kdy daný důvod odpadl.

7. VÝSLEDEK ŘEŠENÍ REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI

7.1. Společnost shromáždí veškeré podklady potřebné pro posouzení důvodnosti doručené stížnosti, resp. reklamace, a to z vlastní iniciativy. Společnost posoudí reklamaci, resp. stížnost, která nebyla Společností odmítnuta dle předchozího bodu, z hlediska její důvodnosti. Orgánem odpovědným za celý proces posouzení stížnosti, resp. reklamace je statutární orgán Společnosti. Výsledkem řešení stížnosti je Rozhodnutí o reklamaci.

7.2. Klient bude o výsledku řešení jeho podané stížnosti nebo reklamace informován elektronicky nebo v listinné formě, doporučeným dopisem, a to na kontaktní adresu Klienta, kterou uvedl v reklamaci nebo stížnosti.

7.3. V případě, že Společnost zjistí, že stížnost, resp. reklamace byla podána důvodně, rozhodne současně s vyhovením stížnosti, resp. reklamaci o způsobu nápravy ve věci a zajistí provedení této nápravy bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 30 dnů od přijetí takového rozhodnutí. Statutární orgán průběžně vyhodnocuje Rozhodnutí o reklamaci a na základě této činnosti přijímá obecná opatření k systémové nápravě rizikových prvků.

7.4. V případě, že Společnost vyhodnotí reklamaci, resp. stížnost jako nedůvodnou, zamítne ji.

8. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

8.1. Tento Reklamační řád je zveřejněn na internetových stránkách <https://coinero.cz/> a <https://trader.coinero.cz/> a je platný od 27. 2. 2026.

PŘÍLOHA Č. 1: VZOR PODÁNÍ STÍŽNOSTI

1a. Informace o stěžovateli	
Příjmení / Název právnické osoby	
Jméno	
EUID nebo národní registrační/identifikační číslo	
IČO (je-li k dispozici)	
Referenční číslo zákazníka (je-li k dispozici)	
Adresa (ulice, číslo, patro)	

Poštovní směrovací číslo (PSČ)	
Město	
Země	
Telefon	
E-mail	
1b. Kontaktní údaje (pokud se liší od bodu 1a)	
Příjmení / Název právnické osoby	
Jméno	
Adresa	
Poštovní směrovací číslo	
Město	
Země	
Telefon	
E-mail	
2a. Informace o právním zástupci (pokud je to relevantní) (plná moc nebo jiný úřední dokument jako doklad o jmenování zástupce, který se přiloží k tomuto formuláři)	
Příjmení / Název právnické osoby	
Jméno	
Registrační číslo a identifikační kód právnické osoby (je-li k dispozici)	
Adresa (ulice, číslo, patro) (u právnických osob sídlo)	
Poštovní směrovací číslo	
Město	
Země	

Telefon	
E-mail	
2.b Kontaktní údaje (liší-li se od bodu 2.a)	
Příjmení / Název právnické osoby	
Jméno	
Adresa: ulice, číslo, patro (u firem sídlo)	
Poštovní směrovací číslo	
Město	
Země	
Telefon	
E-mail	
3. Informace o stížnosti	
3.a Úplný odkaz na službu související s kryptoaktivy, které se stížnost týká (tj. název poskytovatele služeb souvisejících s kryptoaktivy, referenční číslo služby související s kryptoaktivy nebo jiné odkazy na příslušné transakce...)	
3.b Popis předmětu stížnosti <i>Poskytněte jakoukoli dokumentaci dokládající uvedené skutečnosti</i>	
3.c Datum (data) skutečností, které vedly k podání stížnosti	
3.d Popis způsobené škody, ztráty nebo újmy (v příslušných případech)	

3.e Jiné připomínky nebo relevantní informace (v příslušných případech)

Místo a datum podání	
Podpis stěžovatele/právního zástupce	
Příloha: Plná moc nebo jiný úřední dokument jako doklad o jmenování zástupce	ANO/NE
Příloha: Kopie smluvních dokumentů týkajících se investic, jichž se stížnost týká	ANO/NE
Příloha: Další dokumenty, o něž se stížnost opírá	ANO/NE