

Reklamační řád

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. EFEKTA investiční společnost a.s. (dále jen „**EIS**“) je povinna postupovat při plnění povinností, které vyplývají z obecně závazných právních předpisů, resp. ze smlouvy uzavřené s osobami, kterým poskytuje služby, s veškerou odbornou péčí, za podmínek stanovených ve smlouvě a v obecně závazných právních předpisech.
- 1.2. Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací investorů. Pro účely této směrnice se investorem rozumí osoba, která uskutečnila nebo hodlá uskutečnit investici do investičního fondu obhospodařovaného a administrovaného EIS, nebo které je EIS nabízena investice do takového investičního fondu nebo jiná související služba (dohromady dále jen „**služba**“).
- 1.3. Investor, který se domnívá, že EIS nepostupovala v souladu s odstavcem 1.1. nebo jinak pochybila při poskytování služeb investorovi, má právo uplatnit reklamaci podle tohoto reklamačního řádu a příslušných obecně závazných právních předpisů.
- 1.4. Reklamací se rozumí podání investora adresované EIS, ve kterém uvádí, že mu ze strany EIS byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření EIS, případně nápravu vzniklého stavu. Právním předpokladem reklamace je řádně uzavřená smlouva, na základě které EIS poskytuje investorovi služby (dále jen „**smlouva**“).
- 1.5. Reklamačním řízením se rozumí soubor pracovních činností zahrnující zjištění vad, rozhodnutí o oprávněnosti reklamace, vyřízení nároků vyplývajících z reklamace a provedení potřebných operací spojených s danou reklamací. Reklamační řízení je bezplatné.
- 1.6. Vedle práva uplatnit reklamaci má investor právo podat stížnost podle tohoto reklamačního řádu a příslušných obecně závazných předpisů. Stížností se rozumí podání investora, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců EIS nebo jiných osob, prostřednictvím kterých EIS vykonává svoji činnost.
- 1.7. Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách EIS a/nebo na internetových stránkách obhospodařovaných a administrovaných investičních fondů. Jakékoli změny reklamačního řádu se uveřejňují tamtéž bez zbytečného odkladu po jejich provedení.

2. Oprávněná osoba

- 2.1. Reklamaci nebo stížnost je oprávněn podat investor.
- 2.2. Reklamaci nebo stížnost je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za investora. Součástí reklamace nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamaci nebo stížnost za investora. Plná moc s úředně ověřeným podpisem není třeba při zastoupení advokátem.

3. Podání reklamace / stížnosti

- 3.1. V případě zjištění vady investor uplatní reklamaci nebo stížnost u EIS písemně ve lhůtě dle odst. 4.1.
- 3.2. Za podání písemnou formou se považuje též datová schránka.
- 3.3. Reklamace nebo stížnost podaná investorem musí obsahovat údaje a dokumenty, ze kterých EIS přešetří odůvodněnost reklamace / stížnosti, zejména:
 - jméno a příjmení/obchodní firmu, bydliště/sídlo, rodné číslo/IČ, kontaktní adresu;
 - důvod reklamace – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
 - čeho se investor domáhá;
 - datum a vlastnoruční podpis investora;
 - seznam příloh, jakož i veškeré přílohy potvrzující oprávněnost reklamace / stížnosti;a rozhodne, zda je oprávněná.
- 3.4. V případě, že reklamace / stížnost nebude obsahovat údaje a dokumenty, z nichž je možno přešetřit její odůvodněnost, vyzve EIS investora k jejímu doplnění. Nedoplní-li investor požadované údaje či dokumenty ve stanovené lhůtě (ne kratší než 5 pracovních dnů), odmítne EIS takovou reklamaci / stížnost coby neodůvodněnou.
- 3.5. Reklamace nebo stížnost nemusí obsahovat výslovné označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost. Reklamace nebo stížnost bude EIS posuzována dle jejího skutečného obsahu, nikoliv dle splnění formálních náležitostí ze strany investora.

4. Reklamační lhůty

- 4.1. Investor je povinen reklamovat vady bez zbytečného odkladu poté, kdy nastala skutečnost, již se reklamace nebo stížnost týká, popřípadě, kdy vadu zjistil, pokud ve smlouvě není reklamační lhůta vymezena jinak.
- 4.2. EIS je povinna ihned, nejpozději však do 30 dnů (do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady a doba, ve které EIS vyzvala investora k doplnění stížnosti či reklamace) po obdržení reklamace / stížnosti, rozhodnout o reklamaci / stížnosti, tj. písemně oznámit investorovi, zda reklamaci /

stížnost uznává, jakým způsobem ji bude řešit, popřípadě již řeší, anebo z jakých důvodů reklamaci / stížnost odmítá uznat.

5. Vyřizování reklamací / stížností

- 5.1. Osobou odpovědnou za řádné vyřízení reklamace, vč. kontroly jejího postupu, je Compliance Officer.
- 5.2. Osoba, která reklamaci převzala, zpravidla pracovník administrace, ji řádně s investorem projedná, průběh jednání zaznamenaná a reklamaci okamžitě pod příslušným pořadovým číslem zaznamenaná do evidence reklamací. Osoba rovněž potvrdí její převzetí. Poté reklamaci se všemi podklady bez zbytečného odkladu předá Compliance Officer.
- 5.3. Compliance Officer má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamace nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamace nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamace nebo stížnost splňuje náležitosti uvedené v článku 3.
- 5.4. V případě, že Compliance Officer zjistí rozpor s článkem 2 nebo článkem 3, případně pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamaci nebo stížnost podala, k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena EIS ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje Compliance Officer podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je EIS oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.
- 5.5. V případě, že osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí EIS potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 2 nebo článkem 3 nenapravitelný, je EIS oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.
- 5.6. V případě, že Compliance Officer nezjistí žádný rozpor s článkem 2 nebo článkem 3, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle odstavce 5.4. a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, pověří Compliance Officer vypracováním podkladů či dokumentů nezbytných k vyřízení reklamace nebo stížnosti pracovníka útvaru, jehož se reklamace nebo stížnost týká, není-li takový samostatně schopen reklamaci vyřídit, vyřizuje reklamaci přímo Compliance Officer.
- 5.7. V případě, že se podaná reklamace nebo stížnost bude vztahovat k činnosti poskytovatele investičních služeb, nabízejícího investice do investičních fondů obhospodařovaných či administrovaných EIS, Compliance Officer zajistí její neprodlené předání tomuto poskytovateli a informuje investora o tom, že příslušným k vyřízení této reklamace nebo stížnosti je tento poskytovatel. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u tohoto poskytovatele stanovuje reklamační řád příslušného poskytovatele.
- 5.8. Compliance Officer je povinen prozkoumat skutečnosti tvrzené investorem v podané reklamaci / stížnosti, a to v součinnosti s pracovníkem EIS, kterého se stížnost / reklamace týká.
- 5.9. V případě potřeby je Compliance Officer oprávněn vyžádat si vyjádření i od ostatních pracovníků EIS nebo od dalších osob, prostřednictvím kterých vykonává EIS svou činnost. Tyto osoby mají povinnost své vyjádření bez zbytečného odkladu poskytnout.
- 5.10. Compliance Officer je povinen o reklamaci či stížnosti rozhodnout, a to jedním z následujících způsobů:
 - v případě, že na straně EIS skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který investor tvrdí, je povinen reklamaci či stížnosti plně vyhovět a uznat vše, čeho se investor domáhá;
 - v případě, že na straně EIS skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který investor tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost z části uznat a z části zamítnout; investorovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením;
 - v případě, že na straně EIS nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které investor tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.
- 5.11. Compliance Officer je povinen svoje rozhodnutí řádně odůvodnit.

6. Evidence spojená s reklamacemi a stížnostmi

- 6.1. Compliance Officer je v souvislosti s příchodními reklamacemi / stížnostmi povinen evidovat a archivovat následující dokumenty:
 - originál podané reklamace nebo stížnosti spolu s případnou plnou mocí;
 - kopii výzvy podle odstavce 5.4., pokud se výzva vyhotovuje;
 - odpověď investora na výzvu podle odstavce 5.4., pokud ji poskytne;
 - vyrozumění investora podle odstavce 4.2., ve kterém je mu sdělováno rozhodnutí o jeho reklamaci nebo stížnosti.
- 6.2. Compliance Officer vede evidenci přijatých a vyřízených reklamací / stížností v elektronické podobě.
- 6.3. Compliance Officer vede evidenci opatření, přijatých EIS na základě podaných reklamací nebo stížností.
- 6.4. Compliance Officer alespoň 1x ročně provede analýzu přijatých reklamací a stížností a údajů o jejich vyřizování s cílem zjistit, zda jsou zjišťována a řešena veškerá rizika nebo problémy.
- 6.5. Veškeré písemnosti spojené s vyřízením konkrétní reklamace jsou EIS uchovány nejméně po dobu 5 let, nestanoví-li obecně závazné právní předpisy dobu delší.

7. Změny reklamačního řádu

- 7.1. V případě změny reklamačního řádu je EIS povinna investory včas o změně písemně vyrozumět s tím, že každá změna

reklamačního řádu je uveřejněna v sídle EIS a na internetových stránkách EIS, resp. obhospodařovaných a administrovaných investičních fondů. Způsob oznámení nového znění reklamačního řádu investorovi, jakož i kvalifikovaný způsob vyjádření souhlasu investora s příslušnými změnami, se přiměřeně řídí příslušnými ustanoveními smlouvy uzavřené mezi investorem a EIS.

8. Řešení sporů

- 8.1. Investor je taktéž oprávněn obrátit se bez zbytečného odkladu na dohledový orgán EIS, jímž je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, www.cnb.cz, případně podat žalobu na EIS u příslušného soudu.