

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

**Partners investiční společnost, a.s.**

**červen 2018**

Reklamační řád společnosti **Partners investiční společnost, a.s.** se sídlem Türkova 2319/5b, Praha 4 – Chodov, PSČ 149 00, IČ 24716006, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 16374 (dále také „Společnost“) stanoví postup pro podávání, vyřizování a evidenci reklamací a stížností klientů Společnosti.

## ČLANEK I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tento Reklamační řád je vydáván ve smyslu příslušných právních předpisů ke stanovení hlavních zásad a postupů uplatňování a vyřizování reklamací a stížností klientů Společnosti.

Reklamační řád upravuje následující oblasti:

- postup pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů;
- formu, způsob, místa a osoby příslušné k přijmutí uplatňování reklamace či stížnosti;
- informování klienta o vyřízení reklamace či stížnosti.

2. Co se týká činností souvisejících s distribucí podílových listů (chování nebo jednání vázaného zástupce investičního zprostředkovatele, informační povinnost investičního zprostředkovatele a způsob vyžadování a vyhodnocování informací od investorů apod.), odkazuje tímto Společnost na reklamační řád společnosti Partners Financial Services, a.s. (<https://www.partners.cz/cs/poradenstvi/reklamacni-rad>), který je jediným investičním zprostředkovatelem distribuujícím podílové fondy Společnosti.

3. Tento reklamační řád upravuje reklamace klientů týkající se činnosti samotné Společnosti jakožto obhospodařovatele a administrátora fondů kolektivního investování a dále reklamace klientů (zákazníků) týkající se činnosti Společnosti jakožto obhospodařovatele majetků zákazníků, jehož součástí je investiční nástroj, jako je zejména:

- výkonnost podílových fondů;
- realizace úpisů podílového listu;
- realizace zpětného odkupu podílového listu;
- údaje vedené v evidenci podílových listů;
- údaje vedené v seznamu podílníků;
- realizace transakce s obhospodařovaným majetkem zákazníka;
- činnost obhospodařovatele majetku zákazníků;

V případě doručení reklamace či stížnosti týkající se činností zajišťovaných společností Partners Financial Services, a.s. v rámci distribuce podílových fondů do Společnosti, bude tato neprodleně předána k vyřízení společnosti Partners Financial Services, a.s. Společnost klienta o této skutečnosti písemně vyrozumí.

Společnosti si v rámci řešení stížností poskytují nezbytnou součinnost, přičemž společnost Partners Financial Services, a.s. předává Společnosti seznam veškerých řešených stížností, které se vztahují k podílovým fondům obhospodařovaným Společností.

4. Ustanovení upravující výslovně pouze reklamace se použijí také na stížnosti, a opačně, a to zcela nebo v přiměřeném rozsahu v závislosti na významu dotčeného ustanovení.

## ČLANEK II.

### NÁLEŽITOSTI A ZPŮSOB PODÁNÍ REKLAMACE, LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1. Reklamaci nebo stížností se rozumí zejména sdělení námitek či připomínek k činnosti zajišťované Společností jakožto obhospodařovatelem a administrátorem fondů kolektivního investování a obhospodařovatelem majetku zákazníků, jehož součástí je investiční nástroj, jako jsou zejména realizace úpisů podílového listu, realizace zpětného odkupu podílového listu, údaje vedené v evidenci podílových listů, údaje vedené v seznamu podílníků, realizace transakcí s obhospodařovaným majetkem zákazníka, skladba portfolia obhospodařovaného majetku, apod., pokud je podáno způsobem a ve formě stanovené tímto Reklamačním řádem.
2. Reklamaci je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, kdy klient shledal důvody pro její uplatnění, a to zejména s ohledem na možnost včasného prošetření a posouzení okolností, které jsou předmětem reklamace.
3. Reklamace jsou předkládány Společnosti následujícími způsoby:
  - a) e-mailem na adresu: reklamace@partnersis.cz;
  - b) telefonicky prostřednictvím bezplatné zákaznické linky na telefonním čísle 800 63 63 63. Společnost si vyhrazuje právo každý telefonický hovor zaznamenat na záznamovém zařízení, o této skutečnosti je klient předem informován v souladu s legislativními předpisy;
  - c) poštou na adresu Partners investiční společnost, a.s., Tůrkova 2319/5b, 149 00 Praha 4 - Chodov;
  - d) osobně v sídle Společnosti. O reklamaci podané osobně musí být vyhotoven zápis, který klient vlastnoručně podepíše. Na vyžádání je klientovi vyhotovena kopie takto podepsaného podání.
4. Klient je povinen v reklamaci uvést své identifikační údaje v takovém rozsahu, aby bylo možné jeho určení. Zejména je povinen uvést své jméno, příjmení, adresu trvalého bydliště nebo kontaktní adresu. Je-li klientem právnická osoba, uvede zejména svůj název, sídlo a IČ. Klient je dále povinen co nejúplněji a srozumitelnou formou uvést důvody reklamace, případně požadavek, jakým způsobem má být reklamace vyřízena a čeho se dožaduje. Tvrzené skutečnosti je klient povinen doložit, je-li to možné, zejména formou kopií dokumentů tyto skutečnosti osvědčujících. V reklamaci je vhodné použít kontaktní údaj klienta (včetně telefonického spojení), aby bylo možno klienta kontaktovat v rámci flexibilního vyřizování reklamace. Dále je třeba uvést adresu, na kterou má Společnost klientovi zaslat stanovisko, týkající se vyřízení reklamace.
5. Na vyzvání je klient povinen své podání doplnit, případně doložit jím tvrzené skutečnosti nebo odstranit případné vady reklamace. Výzva podle tohoto odstavce nesmí být samoučelná a nesmí úmyslně ztěžovat podávání reklamací klienty. Lhůta pro doplnění podání se nepočítá do běhu lhůty pro vyřízení reklamace.
6. Přijetí a další zpracování reklamace může být odmítnuto, jestliže:
  - a) reklamaci podala osoba, která není klientem a nebyla ani prokazatelně zmocněna k jednání za klienta nebo nejedná jeho jménem nebo není oprávněna z jiného titulu. Totéž platí pro případy, kdy nelze vůbec určit, kdo reklamaci podal;
  - b) reklamace nemá náležitosti stanovené v odst. 4 tohoto článku a její nedostatky nebyly odstraněny ani v přiměřené lhůtě k tomu určené;
  - c) vyřizování reklamace již probíhá. V takovém případě bude podání posuzováno jako doplnění reklamace;
  - d) ve věci rozhodl soud nebo řízení ve věci bylo před soudem zahájeno;
  - e) uplynula lhůta pro skartaci dokumentů relevantních k jejímu vyřízení.

7. Lhůta pro vyřízení reklamace činí 30 kalendářních dní a počíná běžet dnem obdržení reklamace. V případě, že reklamaci nelze vyřídit z vážného důvodu v uvedené lhůtě, Společnost je povinna klienta informovat o důvodu a předpokládané lhůtě k vyřízení reklamace.
8. Po shromáždění všech potřebných podkladů pro vyřízení reklamace a posouzení veškerých skutečností, které jsou předmětem reklamace, a jejich oprávněnosti podá Společnost písemně klientovi, na adresu uvedenou klientem v reklamaci, své stanovisko k reklamaci.

### **ČLANEK III. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Při souhlasu klienta se stanoviskem Společnosti k reklamaci, může Společnost požadovat souhlasné vyřízení reklamace písemně potvrdit. Toto potvrzení podepisuje společně Společnost a klient a je považováno za dohodu o narovnání ohledně reklamované skutečnosti.

V Praze dne 1. 6. 2018