



REKLAMAČNÍ ŘÁD

AKRO investiční společnosti, a.s., identifikační číslo 492 41 699, se sídlem Praha 6, Slunná 547/25 (dále jen „společnost“, nebo také „AKRO“):

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

§ 1 Působnost

(1) Tento reklamační řád upravuje postupy pro náležité, bezplatné a rychlé vyřízení stížností nebo reklamací, které jsou podány potenciálními či stávajícími investory nebo akcionáři investičních fondů obhospodařovaných nebo administrovaných společností (dále jen „zákazníci“) a které se vztahují k obhospodařování nebo k administraci investičních fondů, u kterých:

- a) společnost je současně obhospodařovatelem a administrátorem nebo
- b) společnost je pouze administrátorem.

(2) Stížnosti nebo reklamace dle tohoto reklamačního řádu jsou zákazníci oprávněni podávat ve vztahu ke všem činnostem, ke kterým dochází při obhospodařování či administraci investičních fondů.

§ 2 Účel reklamačního řádu

(1) Účelem tohoto reklamačního řádu je stanovit pravidla pro komunikaci zákazníků a společnosti při podávání a vyřizování stížností nebo reklamací a vymezit obsahové náležitosti těchto stížností a reklamací.

§ 3 Vymezení pojmů

(1) **Reklamací** se rozumí podání zákazníka směřující proti způsobu poskytování činnosti při obhospodařování nebo administraci investičního fondu nebo proti výsledku takovéto činnosti, které mají přímý důsledek na práva nebo povinnosti zákazníka jako držitele cenných papírů investičního fondu.

(2) **Stížností** se rozumí podání zákazníka směřující proti postupu obhospodařovatele či administrátora při jednání se zákazníkem, proti způsobu komunikace se zákazníkem, vůči formě a obsahu informací poskytnutých zákazníkovi, atd., aniž by výsledek vyřízení takového podání zakládal právo zákazníka na nové či jiné plnění.

II. PŘIJETÍ, PROJEDNÁNÍ A VYŘÍZENÍ REKLAMACE

§ 4 Podání stížnosti nebo reklamace

(1) Stížnost či reklamaci je zákazník oprávněn podat osobně, telefonicky, faxem, poštou nebo elektronickou poštou.

(2) K podání stížnosti či reklamace jsou určeny tyto kontaktní údaje:

a) Při osobním podání nebo podání poštou na adrese:

AKRO investiční společnost, a.s., Slunná 547/25, 160 00 Praha 6

b) Při telefonickém podání na tel.č.: 234 261 600

c) Při podání faxem na fax č. 234 261 605

d) Při podání elektronickou poštou na emailovou adresu: akro@akro.cz

§ 5 Identifikace zákazníka

(1) Zákazník, který podává stížnost či reklamaci, je povinen sdělit společnosti údaje o své osobě:

a) v případě fyzické osoby jméno a příjmení, rodné číslo/číslo smlouvy, bydliště;

b) v případě právnické osoby firma nebo název včetně odlišujícího dodatku nebo dalšího označení, jejího sídla, jména, a identifikace fyzické osoby, která jejím jménem jedná při uplatnění reklamace nebo stížnosti.

(2) Je-li stížnost nebo reklamace podávána faxem, poštou nebo elektronickou poštou, zjišťuje společnost podle uvedených identifikačních údajů a předmětu reklamace, zda zákazník je osobou oprávněnou v této věci jednat. Nejsou-li údaje z písemného podání dostačující, vyzve společnost odesílatele k jejich doplnění, případně k osobnímu projednání.

(3) Při ústním podání reklamace či stížnosti společnost zjistí identifikační údaje zákazníka a vyhotoví záznam o stížnosti nebo reklamaci, se kterou se zákazník seznámí a kterou potvrdí svým podpisem. Při telefonickém podání stížnosti či reklamace je společnost oprávněna tento telefonní hovor nahrávat.

(4) Pokud za zákazníka podává stížnost nebo reklamaci jeho zástupce, musí být zástupcem současně předložena plná moc vystavená zákazníkem k uplatňování stížnosti nebo reklamace u společnosti.

(5) Není-li ani na výzvu společnosti řádně doložena identifikace zákazníka potvrzující oprávnění zákazníka v předmětné věci jednat, společnost přijatou stížnost nebo reklamaci odloží bez věcného vyřízení. O této skutečnosti společnost informuje osobu, která stížnost nebo reklamaci uplatňuje, a to i se zdůvodněním.

(6) Anonymní stížnosti nebo reklamace společnost nevyřizuje. Je-li společnosti doručena anonymní stížnost nebo reklamace, společnost takovou stížnost nebo reklamaci zaeviduje, avšak věcně ji dále neřeší.

§ 6 Určení předmětu stížnosti nebo reklamace

(1) Zákazník je povinen ve své stížnosti či reklamaci srozumitelně a výstižně označit předmět své stížnosti nebo reklamace.

(2) Zákazník je společně se svou stížností nebo reklamací povinen předložit podklady, kterými identifikuje předmět stížnosti nebo reklamace a prokazuje oprávněnost své stížnosti nebo reklamace. Při předkládání neúplných podkladů se od zákazníka vyžaduje sdělení dalších doplňujících informací.

(3) V případě, kdy zákazník nepředloží k stížnosti nebo reklamaci nezbytné podklady nebo tyto podklady předloží jen částečně, je společnost oprávněna vyzvat zákazníka k předložení dalších podkladů vztahujících se k stížnosti nebo reklamaci. Zákazník je povinen požadované podklady předložit společnosti nejpozději do patnácti (15) dnů ode dne doručení výzvy společnosti. O tuto dobu se prodlužuje lhůta společnosti pro vyřízení stížnosti či reklamace.

(4) Nejsou-li zákazníkem ani na výzvu společnosti předloženy požadované podklady, společnost stížnost nebo reklamaci zákazníka prošetří a vyřídí na základě neúplných podkladů předložených zákazníkem nebo na základě podkladů evidovaných ve společnosti. Není-li takovýto postup možný, společnost stížnost nebo reklamaci po uplynutí stanovené lhůty k předložení požadovaných podkladů odloží bez věcného vyřízení.

§ 7 Posouzení stížnosti nebo reklamace

O oprávněnosti nebo neoprávněnosti stížnosti či reklamace rozhodne společnost po prošetření skutečností uvedených zákazníkem v jeho podnětu.

§ 8 Doba pro vyřízení

(1) Společnost je povinna stížnost nebo reklamaci vyřídit nejpozději do (30) dnů ode dne přijetí stížnosti nebo reklamace zákazníka.

(2) V případě, že zákazník v stížnosti nebo reklamaci uvede neúplné údaje či nepředloží nezbytné podklady, bude stížnost nebo reklamace vyřízena ve lhůtě do třiceti (30) dnů ode dne doplnění stížnosti nebo reklamace ze strany zákazníka.

(3) V případě, že stížnost nebo reklamaci zákazníka nemůže společnost z vážného důvodu vyřídit ve stanovené lhůtě, je společnost oprávněna tuto lhůtu prodloužit o nezbytnou dobu, nejvýše však o dalších třicet (30) dní. O prodloužení doby pro vyřízení stížnosti nebo reklamace je společnost povinna zákazníka informovat.

§ 9 Zánik práva reklamace

§ 10 Reklamaci vadného plnění je zákazník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu poté, kdy zjistil vady poskytnutého plnění, nejpozději však v obecné promlčecí době předmětného nároku.

§ 11 Informace o vyřízení

(1) O vyřízení stížnosti nebo reklamace společnost informuje zákazníka.

(2) Při přijetí stížnosti nebo reklamace elektronickou poštou informuje společnost zákazníka o vyřízení stížnosti nebo reklamace elektronickou poštou na emailovou adresu zákazníka. Při jiném způsobu přijetí stížnosti nebo reklamace informuje společnost zákazníka o jejím vyřízení písemně poštou na doručovací adresu zákazníka evidovanou ve společnosti.