

Reklamační řád

obchodní společnosti CARDUUS Asset Management, investiční společnost, a.s.

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tento reklamační řád se vztahuje pouze na vyřizování stížností souvisejících s výkonem činnosti obhospodařování majetku zákazníka (tj. investora), je-li jeho součástí investiční nástroj, na základě volné úvahy v rámci smluvního ujednání, a s výkonem činnosti investičního poradenství týkajícího se investičních nástrojů. Vyřizování stížností souvisejících s obhospodařováním investičních fondů provádí administrátor těchto investičních fondů.
- 1.2. Společnost je povinna postupovat při plnění povinností, které vyplývají z obecně závazných právních předpisů resp. ze smlouvy uzavřené s osobami, kterým poskytuje služby (dále jako „investoři“), s veškerou odbornou péčí, za podmínek stanovených ve smlouvě a v obecně závazných právních předpisech.
- 1.3. Investor, který se domnívá, že Společnost nepostupovala v souladu s bodem 1.1., má právo uplatnit stížnost podle tohoto Reklamačního řádu a příslušných obecně závazných právních předpisů.
- 1.4. Právním předpokladem reklamace je řádně uzavřená smlouva, na základě které Společnost poskytuje investorovi služby (dále jen „smlouva“).
- 1.5. Reklamačním řízením se rozumí soubor pracovních činností zahrnující zjištění pochybení, rozhodnutí o oprávněnosti stížnosti, vyřízení nároků vyplývajících ze stížnosti a provedení potřebných účetních operací spojených s danou reklamací.
- 1.6. Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách Společnosti. Jakékoli změny reklamačního řádu se uveřejňují tamtéž bez zbytečného odkladu po jejich provedení.

2. Podání stížnosti

- 2.1. V případě zjištění pochybení investor uplatní stížnost u Společnosti písemně ve lhůtě dle odst. 3.1. Za podání písemnou formou se považuje též datová schránka.
- 2.2. Stížnost podaná investorem musí obsahovat údaje a dokumenty, ze kterých Společnost přešetří odůvodněnost stížnosti (tj. zejména jméno a příjmení/obchodní firmu, bydliště/sídlo, rodné číslo/IČ, kontaktní adresu, důvod reklamace, datum a vlastnoruční podpis investora, seznam příloh, jakož i veškeré přílohy potvrzující oprávněnost stížnosti) a rozhodne, zda je oprávněná.
- 2.3. V případě, že stížnost nebude obsahovat údaje a dokumenty, z nichž je možno přešetřit její odůvodněnost, vyzve Společnost investora k jejímu doplnění. Nedoplní-li investor požadované údaje či dokumenty ve stanovené lhůtě (ne kratší než 7 dnů), odmítne Společnost takovou stížnost coby neodůvodněnou.

3. Reklamační lhůty

- 3.1. Investor je povinen uplatnit stížnost bez zbytečného odkladu poté, kdy pochybení zjistil, pokud ve smlouvě není reklamační lhůta vymezena jinak.
- 3.2. Společnost je povinna ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů (do této lhůty se

nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení pochybení) po obdržení stížnosti podle bodu 2.2. resp. 2.3. rozhodnout o stížnosti, tj. oznámit investorovi, zda reklamaci uznává, jakým způsobem ji bude řešit, popřípadě již řeší, anebo z jakých důvodů stížnost odmítá uzнат. Společnost přitom postupuje v souladu s následujícími ustanoveními tohoto Reklamačního řádu.

4. Vyřizování stížností

- 4.1. Osobou odpovědnou za řádné vyřízení stížnosti, vč. kontroly jejího postupu, je pracovník compliance.
- 4.2. V případě stížnosti doručené Společnosti poštou předá administrativní oddělení takovou stížnost bez zbytečného odkladu pracovníku compliance, který ji zaznamená do evidence stížností, vedené v rámci informačního systému Společnosti. V případě osobního předání přijímá stížnosti především příslušný portfoliomanazer. Osoba přebírající stížnost převzetí stížnosti investorovi písemně potvrdí.
- 4.3. Osoba, která stížnost převzala, ji řádně s investorem projedná, průběh jednání zaznamená a reklamaci okamžitě pod příslušným pořadovým číslem zaznamená do evidence stížností. Poté reklamaci se všemi podklady bez zbytečného odkladu předá pracovníku compliance.
- 4.4. Společnost je povinna stížnost vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 30 dní od doručení stížnosti, pokud se Společnost s investorem nedohodne na delší lhůtě, a odeslat investorovi písemné vyjádření.
- 4.5. Veškeré písemnosti spojené s vyřízením konkrétní stížnosti jsou Společností uchovány nejméně po dobu 10 let, nestanoví-li obecně závazné právní předpisy dobu delší.

5. Vyřízení stížnosti zamítnutím

- 5.1. Stížnost bude zamítnuta, jestliže se šetřením zjistilo, že uvedené údaje jsou nesprávné a k dispozici jsou hodnověrné doklady podporující zamítnutí stížnosti.

6. Vyřízení stížnosti uznáním

- 6.1. Veškeré písemnosti spojené s vyřízením konkrétní stížnosti jsou postoupeny v souladu s ustanovením odst. 4.2., resp. 4.3. pracovníku compliance coby osobě odpovědné za kvalitní a úplné vyřízení stížností a vystavení dokladů k vyřízení stížnosti. Pracovník compliance rovněž určí podle obsahu stížnosti konkrétní osobu k vyřízení stížnosti.
- 6.2. V případě stížnosti na pracovníka pověřeného vyřízením stížnosti jedná investor přímo s pracovníkem compliance, který stížnost vyřídí osobně.