

REKLAMAČNÍ ŘÁD

AMISTA investiční společnost, a.s.

1. Každý klient či potenciální klient AMISTA investiční společnosti, a.s. (dále jen „**Společnost**“), tj. investor či potenciaální investor fondu, jehož je Společnost obhospodařovatelem a administrátorem, a osoba, jíž je Společností poskytována nebo nabízena investiční služba obhospodařování majetku zákazníka, jehož součástí je investiční nástroj, na základě volné úvahy v rámci smluvního ujednání (společně dále jen „**Klient**“ nebo „**Klienti**“), má právo reklamovat skutečnosti, které jsou předmětem obchodu nebo obchodního vztahu.
2. Klient může vznést stížnost na chování, chybné jednání, neodborný nebo chybný postup Společnosti nebo jejích pracovníků v případě, že se domnívá, že byl poškozen, a žádá od Společnosti nápravu, změnu, omluvu, popř. náhradu újmy.
3. Kontakt s Klienty na základě smlouvy zabezpečuje pracovník Oddělení backoffice. V případě, že se reklamáce či stížnost týká Oddělení backoffice, či v případě dlouhodobé nepřítomnosti pracovníka Oddělení backoffice, zabezpečuje kontakt s Klienty výkonný ředitel, popř. jím pověřená osoba k vyřízení reklamáce nebo stížnosti (pracovník pověřený vyřízením reklamáce nebo stížnosti dále jen „**pověřený pracovník**“).
4. Stížnosti a reklamáce (dále společně jen „**reklamáce**“) mohou Klienti podat buď osobně v sídle Společnosti na adrese Sokolovská 700/113a, 186 00 Praha 8, nebo písemně e-mailem na e-mailové adrese Společnosti amista@amista.cz či poštou na adresu sídla Společnosti Sokolovská 700/113a, 186 00 Praha 8.
5. O reklamaci, která je podána ústně v sídle Společnosti, je proveden zápis do formuláře a je podepsán Klientem a pracovníkem. Zápis vyhotoví pověřený pracovník ve dvou vyhotoveních, přičemž jedno vyhotovení obdrží Klient. K podání reklamáce písemným způsobem může Klient využít standardizovaný formulář „Stížnost/reklamáce klienta“, který je dostupný na webových stránkách Společnosti nebo bude Klientovi na požádání zaslán. V případě, že reklamáce nebo stížnost dojde do Společnosti písemně poštou nebo e-mailem a není vyplněna na standardizovaném formuláři, tento formulář je vyplněn v sídle Společnosti pověřeným pracovníkem dodatečně a k dokumentu od Klienta přiložen. Vyplněný formulář stížnosti je v takovém případě zaslán Klientovi společně s potvrzením o přijetí reklamáce Klienta.
6. Společnost reklamaci projedná a neprodleně oznámí Klientovi navrhovaný postup řešení. Současně Společnost oznámí Klientovi přibližný termín vyřešení reklamáce. Klient je Společností průběžně informován o jejím vyřizování.
7. V případě, že Klient nesouhlasí s navrhovaným postupem řešení reklamáce, může písemnou formou požádat o její nové projednání. Tato žádost musí být doručena nejpozději do 10 pracovních dní od obdržení vyrozumění Společnosti o způsobu řešení reklamáce. Společnost v takovém případě reklamaci Klienta znovu přezkoumá a jsou-li pro to důvody, reklamaci vyhoví.
8. Každá reklamáce je ze strany Společnosti řešena bez zbytečného odkladu.
9. Proti způsobu vyřešení reklamáce Společností může Klient podat stížnost u Finančního arbitra České republiky. Na finančního arbitra se Klient může obrátit s návrhem na bezplatné mimosoudní řešení sporu, a to nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u Společnosti poprvé. Klient může návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu zaslat na adresu finančního arbitra, Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1, případně se se svými dotazy obrátit na finančního arbitra telefonicky, a to na tel.: +420 257 042 070. Podrobnější informace jsou dostupné na webových stránkách finančního arbitra: www.finarbitr.cz. Právo Klientů domáhat se ochrany svých práv a oprávněných zájmů soudní cestou není zahájením mimosoudního řešení spotřebitelského sporu dotčeno. Finanční arbitr není oprávněn k rozhodování sporů, v nichž Společnost vystupuje jako obhospodařovatel a administrátor fondů kvalifikovaných investorů.



10. Klient je také oprávněn podat občanskoprávní žalobu k příslušnému soudu dle příslušných právních předpisů.

11. V případě stížnosti nebo jiné výhrady na postup Společnosti v rámci vyřízení reklamace může Klient také zaslat podnět k dohledu České národní banky. Stížnost může Klient zaslat e-mailem na adresu podatelna@cnb.cz, poštou na adresu Senovážná 3, 115 03 Praha 1, nebo do datové schránky – ID datové schránky: 8tgaiej, případně skrze formulář dostupný zde: <https://www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty/formular-podani-dotazu-podnetu-upozorneni/index.html>. Česká národní banka nerozhoduje o předmětu sporu, přičemž na základě podnětu České národní banka pouze posuzuje, jestli byly dodrženy právní předpisy, na které dohlíží.



STÍŽNOST / REKLAMACE KLIENTA - FORMULÁŘ

Identifikace klienta:

Jméno a příjmení / název:

Datum narození / IČ:

Datum podání žádosti:

Důvod, popis reklamace / stížnosti:

.....

.....

.....

.....

.....

Pověřený pracovník (jméno, příjmení, podpis):

Klient: (podpis):