



REKLAMAČNÍ ŘÁD

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád popisuje, jakým způsobem je možné podat reklamaci v případě, kdy má Investor pocit, že společnost REDSIDE investiční společnost a.s. (dále jen „Redside“) nedodržela svoje povinnost, tedy stanovuje postup přijímání a vyřizování reklamací a stížností Investorů

Tento Reklamační řád by vydán v souladu s ustanovením § 21 písm. b) vyhlášky č. 244/2013 Sb. o bližší úpravě některých pravidel zákona o investičních společnostech a investičních fondech, ve znění pozdějších předpisů.

V případě, že je pro postup reklamace sjednán s Investorem odlišný postup (například v rámci smluvního vztahu) má tento dohodnutý postup přednost před postupem popsáním v tomto reklamačním řádu.

Veškeré stížnosti musí být podány písemně a musí být doručeny na adresu Redside, nebo prostřednictvím elektronických prostředků na e-mailovou adresu: info@redsidefunds.com.

Náležitosti stížnosti

Stížnost musí obsahovat minimálně následující údaje:

- jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu investora,

REKLAMAČNÍ ŘÁD

- bydliště, místo podnikání nebo sídlo investora,
- datum narození/rodné číslo nebo identifikační číslo investora,
- důvod stížnosti, včetně podrobného vymezení, v čem investor spatřuje porušení povinnosti Investiční společnosti či pochybení při poskytování jejích služeb investorovi,
- popis požadavku investora (tj. čeho se investor stížností domáhá),
- kontaktní údaje (telefon, e-mail či adresu),
- potřebné přílohy, které prokazují důvodnost a oprávněnost stížnosti,
- datum a vlastnoruční podpis investora.

Pokud stížnost neobsahuje údaje, které jsou zde uvedeny, případně stížnost vykazuje jiné vady, či neobsahuje přílohy, na základě kterých by bylo možné prošetřit odůvodněnost stížnosti, vyzve Redside investora k doplnění či upřesnění stížnosti. Nedoplní-li investor požadované údaje či dokumenty ve lhůtě stanovené Redside, která však nesmí být kratší než sedm (7) dnů, odmítne Redside takovou stížnost a o tomto rozhodnutí informuje písemně investora.

Lhůta pro uplatnění stížnosti

Investor je povinen stížnost uplatnit bez zbytečného odkladu poté, kdy porušení povinností či pochybení ze strany Redside zjistil, pokud ve smlouvě není sjednána lhůta pro uplatnění stížnosti jinak, nejpozději však do jednoho (1) měsíce ode dne, kdy důvod k uplatnění stížnosti nastal.

Redside přijetí stížnosti investorovi písemně potvrdí.

Lhůta a vyřízení reklamace

Osobou odpovědnou za vedení seznamu přijatých reklamací a za řádné vyřízení stížnosti je Compliance Officer.

Všechny stížnosti budou vyřizovány ve lhůtě, která nepřesáhne třicet (30) kalendářních dnů od doručení stížnosti.

Compliance Officer, který vždy zpracuje stanovisko ke stížnosti.

Stanovisko ke stížnosti musí obsahovat:

- výrok, zda došlo postupem Investiční společnosti k porušení Zákona o investičních společnostech a investičních fondech či jiných právních předpisů, smlouvy nebo vnitřních předpisů Investiční společnosti, a v čem toto porušení spočívá;
- výrok, zda došlo postupem podle prvního bodu tohoto odstavce ke vzniku škody a komu byla tato škoda způsobena;

REKLAMAČNÍ ŘÁD

- výrok, v jakém rozsahu se vyhovuje či zamítá nárok investora, jenž stížnost podal, a
- odůvodnění rozsahu vyhovění či zamítnutí nároku investora.

Compliance Officer odešle bez zbytečného odkladu po vyhotovení stanoviska toto stanovisko investorovi, a to na adresu uvedenou ve stížnosti.

Pokud s výsledkem vyřízení reklamace nebude investor spokojen, může podat odvolání stejnou cestou jako při jejím podání.

V případě, že investor není spokojen s vyřízením reklamace, může se také obrátit také na Českou národní banku. Česká národní banka má sídlo na adrese Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1. Více informací zjistíte na www.cnb.cz.

Tento reklamační řád je účinný dne 24.1.2018