

## Reklamační řád Amundi Czech Republic

Těmito pravidly se řídí vyřizování reklamací a stížností (dále jen „reklamace“) zákazníků Amundi Czech Republic, investiční společnost, a.s. a Amundi Czech Republic Asset Management, a.s. (dále jen „AMUNDI CR“).

### I. Předmět reklamace

Předmětem řízení podle tohoto reklamačního řádu jsou reklamace vlastníků cenných papírů vydávaných fondem kolektivního investování a jiných zákazníků AMUNDI CR.

### II. Způsob a místo podávání reklamace

1. AMUNDI CR přijímá reklamace pouze v písemné formě, řádně podepsané a se zpáteční adresou, resp. kontaktním emailem. Písemná forma je splněna i v případě elektronické komunikace, přičemž adresa pro zaslání reklamací je [infocr@amundi.com](mailto:infocr@amundi.com).

2. Reklamace se může podat i u Komerční banky, a.s. (např. na pobočce). V takovém případě proces vyřizování reklamace probíhá v souladu s reklamačním řádem Komerční banky, a.s.

### III. Podmínky pro reklamaci

1. Osoba reklamující vadu plnění doloží její oprávněnost příslušným dokumentem (např. výpisem z účtu, kopií příkazu k úhradě, smlouvou apod.), prokazující oprávněnost reklamace. V případě nepředložení příslušných dokumentů AMUNDI CR vyzve reklamující osobu k jejich předložení v přiměřené lhůtě, o kterou se prodlužuje lhůta pro vyřízení reklamace.

2. Nebudou-li předloženy doklady prokazující oprávněnost reklamace, a to ani ve lhůtě AMUNDI CR dodatečně stanovené, a reklamovaná vada plnění nebude ani jinak prokázána, AMUNDI CR reklamaci odmítne.

### IV. Způsob vyřizování reklamace

1. Útvar AMUNDI CR vyřizující reklamaci je povinen ji prošetřit a v případě potřeby si vyžádat stanovisko dalších útvarů či smluvních partnerů, případně jejich prostřednictvím i externích subjektů tak, aby rozhodnutí o oprávněnosti/neoprávněnosti reklamace bylo učiněno zpravidla do **třiceti** kalendářních dnů od převzetí úplné reklamace. Příslušný útvar AMUNDI CR informuje klienta o výsledku reklamačního řízení, a to v písemné formě. Písemná forma je splněna i v případě elektronické komunikace.

2. Lhůta třiceti kalendářních dnů může být překročena v případě potřeby komunikace s jinými subjekty nebo v odůvodněných případech potřeby komplexnějšího šetření. O překročení této lhůty musí být klient informován.

3. Při opakované reklamaci je nutno věc znovu prošetřit a o výsledku šetření podat reklamující osobě zprávu ve lhůtě uvedené v odstavci 1, a to i v případě, bylo-li zjištěno, že reklamace není oprávněná. V případě, že se dotazy či argumentace klienta opakují a klient na ně již dostal alespoň jednou řádnou odpověď, klient může být pouze odkázán na předchozí vyjádření AMUNDI CR k danému problému.

#### **Amundi Czech Republic, investiční společnost, a.s.**

Rohanské nábřeží 693/10, Praha 8, 186 00, Česká republika, e-mail: [infocr@amundi.com](mailto:infocr@amundi.com), [www.amundi.cz](http://www.amundi.cz), IČO 601 96 769  
Tel.: +420 296 354 111, Fax: +420 296 354 100  
Společnost zapsaná 1. května 1994 v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2524.

#### **Amundi Czech Republic Asset Management, a.s.**

Rohanské nábřeží 693/10, Praha 8, 186 00, Česká republika, e-mail: [infocr@amundi.com](mailto:infocr@amundi.com), [www.amundi.cz](http://www.amundi.cz), IČO 256 84 558  
Tel.: +420 296 354 111, Fax: +420 296 354 100  
Společnost zapsaná 31. července 1998 v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 5483.

4. Vyřízení všech reklamací je ze strany AMUNDI CR bezplatné.

## V. Lhůty promlčení a zánik práva reklamace

1. Vady plnění je nutné uplatnit reklamací bez zbytečného odkladu poté, co reklamující osoba vady plnění zjistila, nejpozději však v promlčecí době.

2. Právo na náhradu škody může reklamující osoba u AMUNDI CR uplatnit ve čtyřleté lhůtě, běžící ode dne, kdy se dozvěděla nebo mohla dozvědět o škodě a o tom, kdo za ni odpovídá. Tato lhůta končí nejpozději uplynutím deseti let ode dne, kdy došlo k porušení povinnosti.

## VI. Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem AMUNDI CR a je na požádání dostupný i v sídle AMUNDI CR.

V Praze dne 24.10.2019

### **Franck du Plessix**

Předseda představenstva  
Amundi Czech Republic, investiční společnost, a.s.  
Amundi Czech Republic Asset Management, a.s.

### **Roman Pospíšil**

Místopředseda představenstva  
Amundi Czech Republic, investiční společnost, a.s.  
Amundi Czech Republic Asset Management, a.s.

#### **Amundi Czech Republic, investiční společnost, a.s.**

Rohanské nábřeží 693/10, Praha 8, 186 00, Česká republika, e-mail: infocr@amundi.com, www.amundi.cz, IČO 601 96 769  
Tel.: +420 296 354 111, Fax: +420 296 354 100  
Společnost zapsaná 1. května 1994 v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2524.

#### **Amundi Czech Republic Asset Management, a.s.**

Rohanské nábřeží 693/10, Praha 8, 186 00, Česká republika, e-mail: infocr@amundi.com, www.amundi.cz, IČO 256 84 558  
Tel.: +420 296 354 111, Fax: +420 296 354 100  
Společnost zapsaná 31. července 1998 v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 5483.