

Reklamační řád Amundi Czech Republic, investiční společnost, a.s.

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

I. Předmět reklamací

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

II. Způsob a místo podávání reklamací

1. AMUNDI CR přijímá reklamací 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 info-cr@amundi.com.

2. Reklamací se může podat i na prodejním místě AMUNDI CR (pobočka Komerční banky, a.s. nebo prostřednictvím externího smluvního distributora), kde vlastník cenného papíru uzavřel smlouvu, nebo přímo v sídle AMUNDI CR.

III. Podmínky pro reklamací

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

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

IV. Způsob vyřizování reklamací

1. Útvar AMUNDI CR vyřizující reklamací 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 reklamací bylo učiněno zpravidla do **třiceti** kalendářních dnů od převzetí úplné reklamací. 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 reklamací 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 reklamací 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.

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. 9. 2018

Amundi Czech Republic, investiční společnost, a.s.

Franck du Plessix

Předseda představenstva

Ing. Pavel Hoffman

Místopředseda představenstva