

# Reklamační řád

EMUN INVESTIČNÍ SPOLEČNOST, A.S.

Každý klient EMUN investiční společnosti, a.s. (dále jen „Společnost“), tj. investor fondu, jehož je Společnost obhospodařovatelem a administrátorem, a zákazník, kterému Společnost obhospodařuje majetek, má právo reklamovat skutečnosti, které jsou předmětem obchodu nebo obchodního vztahu.

- 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, popřípadě náhradu újmy.
- Kontakt s klienty na základě smlouvy zabezpečuje pracovník úseku Administrace a reporting. V případě, že se reklamační či stížnost týká úseku Administrace a reporting, či v případě dlouhodobé nepřítomnosti pracovníka úseku Administrace a reporting, zabezpečuje kontakt s klienty jiný pracovník pověřený představenstvem k vyřízení reklamační nebo stížnosti (pracovník pověřený vyřízením reklamační nebo stížnosti dále jen „pověřený pracovník“).
- Stížnosti a reklamační (dále společně jen „reklamační“) mohou klienti podat buď osobně, nebo písemně: e-mailem či poštou.
- Reklamační musí být sepsána na standardizovaném formuláři formuláře „Stížnost / reklamační klienta“, který klient obdrží v sídle Společnosti nebo mu bude na požádání zaslán. O reklamační, 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. V případě, že reklamační nebo stížnost dojde do Společnosti písemně poštou a není vyplněna na standardizovaném formuláři, tento formulář je vyplněn v sídle Společnosti pověřeným pracovníkem dodatečně a k dokumentu od klienta přiložen.
- Klient může uplatnit reklamační nejpozději do 3 měsíců ode dne obdržení vyznění o službě, které se reklamační týká.
- Společnost reklamační projedná a neprodleně oznámí klientovi navrhovaný postup řešení. Současně Společnost oznámí klientovi přibližný termín vyřízení reklamační. Klient je Společností průběžně informován o jejím vyřizování a je povinen Společnosti poskytnout nezbytnou součinnost při řešení reklamační. V případě, že klient nesouhlasí s navrhovaným postupem řešení reklamační, může písemnou formou požádat o její nové projednání. Tato žádost musí být doručena nejpozději do 10 pracovních dnů od obdržení vyznění Společnosti o způsobu řešení reklamační. Společnost v takovém případě reklamační klienta znovu přezkoumá a jsou-li pro to důvody, reklamační vyhoví.

# EMUN

- Každá reklamace je ze strany Společnosti řešena bez zbytečného odkladu.
- Proti způsobu vyřešení reklamace Společností může klient podat stížnost u kontrolního orgánu – České národní banky.