

## Reklamační řád

- 1.1 Každý klient EMUN investiční společnosti, a.s. (dále jen „Společnost“), tj. investor do investičních fondů kvalifikovaných investorů, které obhospodařuje nebo administruje Společnost (dále jen „Investor“), zákazník, jemuž Společnost obhospodařuje majetek, jehož součástí je investiční nástroj, a kterému spravuje majetek, jehož součástí není investiční nástroj, na základě volné úvahy v rámci smluvního ujednání (dále jen „Zákazník“), nebo svěřenský fond (a dalších osoby, jejichž existence vyplývá z právních předpisů nebo statutu), které nejsou investičními fondy a které Společnost spravuje (dále jen „Trusty“) (společně dále jen „Klienti“), má právo reklamovat skutečnosti, které jsou předmětem obchodu nebo obchodního vztahu.
- 1.2 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, popřípadě náhradu újmy.
- 1.3 Klient může uplatnit reklamaci nejpozději do 3 měsíců ode dne obdržení vyrozumění o službě, které se reklamační týká.
- 1.4 Stížnosti a reklamační mohou Klienti podat osobně, písemně e-mailem či poštou.
- 1.5 Reklamační se podává na standardizovaném formuláři, který Klient obdrží v sídle Společnosti nebo mu je na požádání zaslán e-mailem. O reklamaci, která je podána ústně v sídle Společnosti, provede zápis do formuláře pověřený pracovník, který jej předloží k podpisu též Klientovi. Zápis se vyhotovuje 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.
- 1.6 Společnost reklamaci projedná a neprodleně oznámí Klientovi navrhovaný postup řešení. Současně Společnost oznámí Klientovi přibližný termín vyřešení reklamace nebo stížnosti. Klient je Společností průběžně informován o řešení reklamace nebo stížnosti a je povinen Společnosti poskytnout nezbytnou součinnost při jejím řešení.
- 1.7 V případě, že Klient nesouhlasí s navrhovaným postupem řešení reklamace nebo stížnosti, může písemnou formou požádat o její nové projednání. Tato žádost musí být Společnosti doručena nejpozději do 10 pracovních dní od obdržení vyrozumění Společnosti o způsobu řešení reklamace nebo stížnosti. Společnost v takovém případě reklamaci nebo stížnost Klienta znovu přezkoumá, a jsou-li pro to důvody, reklamaci nebo stížnosti vyhoví.
- 1.8 Každá reklamační či stížnost je ze strany Společnosti řešena bez zbytečného odkladu. Stížnosti a reklamační vyřizuje Společnost bezplatně.
- 1.9 Proti způsobu vyřešení reklamace Společností může Klient podat stížnost u kontrolního orgánu – České národní banky.

Tento dokument je účinný od 1. 3. 2023

# EMUN