

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Každý klient EMUN PARTNERS 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.
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.
3. Kontakt s klienty na základě smlouvy zabezpečuje pracovník oddělení administrace fondů. V případě, že se reklamáce či stížnost týká oddělení administrace fondů, či v případě dlouhodobé nepřítomnosti pracovníka oddělení administrace fondů, zabezpečuje kontakt s klienty jiný pracovník pověřený představenstvem k vyřízení reklamáce nebo stížnosti (pracovník pověřený vyřízením reklamáce nebo stížnosti dále jen „**Pověřený pracovník**“).
4. Stížnosti a reklamáce (dále společně jen „**Reklamáce**“) mohou klienti podat buď osobně, nebo písemně: e-mailem či poštou.
5. Reklamáce musí být sepsána na standardizovaném formuláři formuláře „*Stížnost / reklamáce klienta*“, který klient obdrží v sídle Společnosti nebo mu bude na požádání zaslán. O Reklamací, 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 Reklamáce 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.
6. Klient může uplatnit reklamací nejpozději do 3 měsíců ode dne obdržení vyrozumění o službě, které se reklamáce týká.
7. Společnost Reklamací projedná a neprodleně oznámí klientovi navrhovaný postup řešení. Současně Společnost oznámí klientovi přibližný termín vyřešení Reklamáce. Klient je Společností průběžně informován o jejím vyřizování a je povinen Společnosti poskytnout nezbytnou součinnost při řešení Reklamáce.
8. V případě, že klient nesouhlasí s navrhovaným postupem řešení Reklamáce, může písemnou formou požádat o její nové projednání. Tato žádost musí být doručena nejpozději do 10 pracovních dní od obdržení vyrozumění Společnosti o způsobu řešení Reklamáce. Společnost v takovém případě Reklamací klienta znovu přezkoumá a jsou-li pro to důvody, Reklamací vyhová.
9. Každá Reklamáce je ze strany Společnosti řešena bez zbytečného odkladu.
10. Proti způsobu vyřešení Reklamáce Společností může klient podat stížnost u orgánu dohledu nad činností Společnosti – České národní banky.