

# Reklamační řád

## Základní ustanovení

- I. RSJ Custody s.r.o. se sídlem Na Florenci 2116/15, Nové Město, 110 00 Praha 1, identifikační číslo 02603900, zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C vložka 220809 (dále jen „**Společnost**“) tímto, z pozice hlavního administrátora investičních fondů obhospodařovaných společností RSJ Investments investiční společnost a.s. se sídlem Na Florenci 2116/15, Nové Město, 110 00 Praha 1, identifikační číslo 05357225, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B vložka 21826, stanoví a zavádí postupy pro náležité, bezplatné a rychlé vyřizování stížností a reklamací klientů (investorů těchto fondů).
- II. Tento Reklamační řád je vydáván ve smyslu příslušných právních předpisů ke stanovení hlavních zásad a postupů uplatňování a vyřizování reklamací a stížností klientů Společnosti. Tento Reklamační řád současně slouží jako vnitřní předpis Společnosti a je závazný pro všechny pracovníky Společnosti.
- III. Tento Reklamační řád se vztahuje na služby a produkty poskytované Společností.

## Uplatnění reklamace

- I. Každý klient je oprávněn podat stížnost anebo reklamaci vůči Společnosti (dále společně též jen „**reklamace**“). V případě, kdy klientovo oznámení Společnosti nemá mít charakter reklamace, ale spíše dotazu či žádosti o vysvětlení, je třeba, aby bylo takto formulováno.
- II. Reklamace jsou přijímány v ústní i písemné formě, a to na adrese sídla Společnosti. Reklamaci je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, kdy klient shledal důvody pro její uplatnění, a to zejména s ohledem na možnost včasného prošetření a posouzení okolností, které jsou předmětem reklamace.
- III. Pokud to situace u reklamace podané ústně vyžaduje, stvrzuje klient svým podpisem úplnost a pravdivost záznamu o reklamaci v tištěné podobě, pro klienta je vyhotovena kopie záznamu o reklamaci.
- IV. Každou přijatou reklamaci Společnost zaeviduje.
- V. V reklamaci je třeba uvést údaje o osobě klienta. Pro operativní řešení reklamace je třeba uvést telefonické, popř. e-mailové spojení. Pro prošetření reklamace je dále třeba zejména popis případu s uvedenými daty, čísly, částkami a vyjádřením požadavku na řešení. K reklamaci by měly být přiloženy dokumentaci dokládající příslušná tvrzení, je-li to možné. Kopie zásadních dokumentů je vhodné dodat úředně ověřené.

## Posouzení reklamace

- I. Společnost si vyhrazuje právo nepřijmout reklamaci, jestliže:

- A. není dodržen způsob, forma nebo nejsou splněny náležitosti reklamace, a to ani v dodatečné lhůtě poskytnuté pro doplnění či opravu,
  - B. již probíhá vyřizování té samé reklamace,
  - C. ve věci rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo již před soudem zahájeno,
  - D. uplynuly právními předpisy předepsané skartační lhůty pro relevantní typ dokumentu,
  - E. nejedná se o reklamaci klienta.
- II. V případě, že přijatá reklamace věcně přísluší jiné společnosti v rámci skupiny RSJ, Společnost předá daný případ k vyřízení dotčené společnosti. O tomto postupu je klient informován.

## Vyřízení reklamace

- I. Reklamace jsou vyřizovány co nejdříve. Maximální lhůta pro vyřízení reklamace je 30 kalendářních dnů od doručení reklamace Společnosti. Lhůta pro opravu či doplnění reklamace se do této lhůty nezapočítává.
- II. Pokud není možné reklamaci v této lhůtě vyřídit, je klient informován o důvodu a odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení reklamace.
- III. Pokud není klient s vyřízením reklamace spokojen, může se obrátit na dozorčí radu Společnosti.
- IV. Při prošetřování reklamace je třeba šetřit veškerých práv a důstojnost klienta, neopomenout prošetřit veškeré skutečnosti, doklady a důkazní prostředky, kterými Společnost disponuje, a dávat přednost oprávněným zájmům klienta před zájmy Společnosti.

## Závěrečná ustanovení

- V. Vedením evidence přijatých reklamací a jejich vyřízením je pověřen pracovník Compliance. Pracovník Compliance vyřizuje reklamaci ve spolupráci s pracovníky dotčených oddělení Společnosti. K projednání a vyřízení reklamace může pracovník Compliance požadovat součinnost (vyjádření, podklady a příslušné dokumenty) všech dotčených pracovníků Společnosti. Tito pracovníci jsou povinni poskytnout veškerou součinnost, pravdivě podat veškeré informace a nic nezamlčovat.
- VI. Ustanoveními tohoto Reklamačního řádu nejsou dotčena oprávnění klienta uplatňovat své nároky u příslušných státních orgánů (zejména České národní banky či soudu).
- VII. Tento Reklamační řád je přístupný všem klientům bezplatně způsobem umožňujícím dálkový přístup, a to prostřednictvím webových stránek Společnosti. Dále ho mohou klienti obdržet v papírové formě v sídle Společnosti.
- VIII. Reklamační řád Společnosti byl schválen a vydán představenstvem Společnosti, které též schvaluje veškeré jeho změny a případné doplňky.

IX. Společnost tímto informuje klienta, že v souladu s právními předpisy je povinna evidovat a archivovat doklady reklamace a reklamačního řízení (včetně souvisejících údajů). Společnost v souladu s právními předpisy zanesе uplatněnou reklamaci klienta a údaj o jejím vyřízení do příslušné evidence (Reklamační knihy).

X. Při souhlasu klienta se stanoviskem Společnosti k reklamaci klienta, může Společnost požadovat souhlasné vyřízení reklamace písemně potvrdit. Toto potvrzení podepisuje společně Společnost a klient a je považováno za sjednání smíru ohledně reklamované skutečnosti.