

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## I. Základní ustanovení

### 1. Úvodní ustanovení, předmět reklamačního řádu, pojem stížnosti a reklamace

- 1.1. TESLA investiční společnost, a.s., IČO: 276 47 188, se sídlem Břehová 43/3, Josefov, 110 00 Praha 1 (dále jen „Společnost“) je jako obhospodařovatel a administrátor investičních fondů povinna postupovat při plnění povinností, které vyplývají z obecně závazných právních předpisů resp. ze smlouvy uzavřené s osobami, kterým poskytuje služby, s veškerou odbornou péčí, za podmínek stanovených ve smlouvě, statutu příslušného investičního fondu a v obecně závazných právních předpisech.
- 1.2. Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací investorů.
- 1.3. Investorem se rozumí osoba, která uskutečnila nebo hodlá uskutečnit investici do investičního fondu obhospodařovaného a administrovaného Společností, nebo které je Společností nebo třetími osobami spolupracujícími se Společností nabízena investice do takového investičního fondu nebo jiná související služba (dohromady dále jen „služba“).
- 1.4. Investor, který se domnívá, že Společnost nepostupovala v souladu s bodem 1.1. nebo jinak pochybila při poskytování služeb investorovi má právo uplatnit reklamaci nebo podat stížnost podle tohoto reklamačního řádu a příslušných obecně závazných právních předpisů.
- 1.5. Reklamací se rozumí podání investora adresované Společnosti, ve kterém uvádí, že mu ze strany Společnosti byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, případně nápravu vzniklého stavu. Právním předpokladem reklamace je řádně uzavřená smlouva, na základě které Společnost poskytuje investorovi službu (zejm. Rámcová smlouva o nákupu a odkupu podílových listů).
- 1.6. Stížností se rozumí podání investora, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců Společnosti nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Společnost vykonává svoji činnost.

## II. Podání reklamace/stížnosti

### 2. Oprávněná osoba

- 2.1 Reklamací nebo stížností je oprávněn podat investor.
- 2.2 Reklamací nebo stížností je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za investora. Součástí reklamace nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamaci nebo stížnost za investora<sup>1</sup>.

### 3. Forma a náležitosti reklamace/stížnosti

- 3.1 Reklamací nebo stížností má primárně písemnou podobu. Za písemnou podobu se považuje též podoba emailové zprávy nebo datové zprávy, doručené do datové schránky Společnosti.
- 3.2 Reklamací nebo stížností musí být adresována Společnosti. Reklamací nebo stížností standardně obsahuje alespoň následující údaje:
  - a) označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost nebo jiný znak, ze kterého lze jednoznačně dovodit, že se jedná o reklamaci nebo stížnost;

---

<sup>1</sup> Plná moc s úředně ověřeným podpisem není třeba při zastoupení advokátem.

- b) identifikační údaje investora – jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob;
  - c) předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
  - d) čeho se investor domáhá;
  - e) datum a podpis investora, případně zmocněnce investora. V případě reklamace/stížnosti ve formě emailu nebo datové zprávy se datum a podpis investora nevyžaduje.
- 3.3 Reklamace nebo stížnost musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, jíž se reklamace nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti investor dozvěděl.
- 3.4 Reklamace nebo stížnost může být podána i na osobním jednání se zástupcem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem Společnosti v rozsahu údajů uvedených v článku 3.2. Kopie tohoto záznamu bude bezodkladně předána investorovi.
- 3.5 Reklamace nebo stížnost může být podána i telefonicky. Reklamaci/stížnost přijatou telefonicky je investor povinen do 7 dnů od jejího podání doplnit písemnou formou v rozsahu údajů uvedených v článku 3.2.

### **III. Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti**

#### **4. Přijetí reklamace/stížnosti**

- 4.1 Společnost má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamace nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamace nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamace nebo stížnost splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 3.
- 4.2 V případě, že Společnost zjistí rozpor s článkem 2 nebo článkem 3, případně pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamaci nebo stížnost podala, k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Společnosti ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje Společnost podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.
- 4.3 V případě, že osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 2 nebo článkem 3 nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.
- 4.4 V případě, že Společnost nezjistí žádný rozpor s článkem 2 nebo článkem 3, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 4.3 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace.
- 4.5 V případě, že se podaná reklamace nebo stížnost bude vztahovat k činnosti poskytovatele investičních služeb, nabízejícího investice do investičního fondu obhospodařovaného Společností, Společnost zajistí její neprodlené předání tomuto poskytovateli a informuje investora o tom, že příslušným k vyřízení této reklamace nebo stížnosti je také tento poskytovatel. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u tohoto poskytovatele stanovuje také reklamační řád příslušného poskytovatele.

#### **5. Vyřízení reklamace/stížnosti**

- 5.1 Společnost je povinna o reklamaci či stížnosti rozhodnout, a to jedním z následujících způsobů:
- a) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který investor tvrdí, je povinen reklamaci či stížnosti plně vyhovět, investorovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo

- b) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který investor tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost z části uznat a z části zamítnout; investorovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo
  - c) v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které investor tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.
- 5.2 Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost investora nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat investorovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala investora k doplnění stížnosti či reklamace.

#### **IV. Závěrečná ustanovení**

##### **6. Řešení sporů**

- 6.1 V případě, že investor nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán Společnosti, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz), obrátit se na Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, Česká republika, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), případně podat žalobu na Společnost u příslušného soudu.

V Praze, dne 1. 5. 2018

TESLA investiční společnost, a.s.