

REKLAMAČNÍ ŘÁD

ZDR Investments investiční společnost a.s.

1. Podání reklamace nebo stížnosti

Každý vlastník cenných papírů kolektivního investování vydaných fondem obhospodařovaným společností ZDR Investments investiční společnost, a.s., IČ: 21684294, se sídlem Jungmannova 750/34, Nové Město, 110 00 Praha 1 (dále jen „Klient“ a „Společnost“), je oprávněn podat reklamaci nebo stížnost na službu, která mu byla poskytnuta Společností, jestliže byla provedena způsobem, který je v rozporu se smlouvou nebo s obecně závaznými právními předpisy, nebo z důvodu nesprávného vyřízení souvisejících služeb objednaných Společností v dalších institucích (dále jen „**reklamace**“) nebo pro nevhodné chování zaměstnanců Společnosti či osob oprávněných jednat za Společnost, které souvisí s poskytováním služby (dále jen „**stížnost**“).

Reklamaci nebo stížnost je oprávněn podat každý Klient Společnosti, případně jeho zplnomocněný zástupce po předložení písemné plné moci udělené mu Klientem, a to zpravidla osobně v sídle Společnosti, písemně, telefonicky nebo e-mailem (kontaktní údaje jsou uvedeny níže). Společnost je oprávněna vyžádat si, aby byl podpis Klienta na plné moci úředně ověřen.

Kontaktní údaje:

ZDR Investments investiční společnost a.s.

Jungmannova 750/34, Nové Město, 110 00 Praha 1

Tel.: [235 300 459](tel:235300459)

E-mail: info@zdrinvestments.cz

2. Náležitosti reklamace nebo stížnosti a povinnost součinnosti

Z reklamace nebo stížnost musí být zřejmé, co je jejím předmětem (jakou službu Klient reklamuje, anebo chování, proti kterému stížnost podává, včetně vylicení rozhodujících skutečností, na jejichž základě tak činí) a čeho se klient domáhá (spolu s návrhem řešení reklamace nebo stížnosti, který by Klient upřednostňoval). Svá tvrzení klient prokazuje předloženými doklady.

V případě, že nebude reklamace nebo stížnost úplná nebo budou ze strany Klienta předloženy nedostatečné či neúplné doklady, je Společnost oprávněna Klienta vyzvat k doplnění (dále jen „**výzva**“). Klient tak musí učinit ve lhůtě stanovené ve výzvě, jinak bez zbytečného odkladu od jejího doručení.

I přesto, že doklady předložené Klientem budou neúplné nebo pokud nebudou předloženy vůbec (např. v případě jejich ztráty), Společnost takto podanou reklamaci nebo stížnost projedná. V takovém případě se za správné a úplné považují doklady archivované Společností. Klient je povinen poskytnout při řešení reklamace nebo stížnosti přiměřenou součinnost.

3. Vyřízení reklamace nebo stížnosti

Společnost vydá Klientovi při uplatnění reklamace či stížnosti písemné potvrzení, z něhož bude patrné datum, kdy Klient reklamaci či stížnost uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace či stížnosti Klient požaduje a kontaktní údaje Klienta pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace či stížnosti.

Reklamacce nebo stížnost bude ze strany Společnosti prošetřena tak, aby rozhodnutí o tom, zda je oprávněnou či neoprávněnou, bylo učiněno co nejdříve, nejpozději však do třiceti kalendářních dnů od převzetí reklamace nebo stížnosti. Do této lhůty se nezapočítává doba pro doplnění reklamace nebo stížnosti ze strany Klienta.

Lhůta třiceti kalendářních dnů může být prodloužena pouze na základě dohody s Klientem. Příslušný útvar Společnosti písemně informuje Klienta o datu a způsobu vyřízení reklamace či stížnosti, případně o důvodech posouzení reklamace či stížností jako neoprávněné.

V případě nesouhlasu Klienta se způsobem vyřízení reklamace nebo stížnosti bude jeho podání projednáno druhoinstančním orgánem Společnosti (představenstvem). Takové rozhodnutí je konečné.

4. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád je platný a účinný dnem 3. února 2025.