

**Představenstvo PROSPERITA investiční společnost, a.s. (dále jen „Společnost“)** ve smyslu ustanovení zákona č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech (dále jen „ZISIF“), ve spojení s prováděcími předpisy a přímo použitelnými předpisy Evropské unie vydává

## **Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací**

### **1. Úvodní ustanovení**

- 1.1. Společnost je povinna postupovat při plnění povinností, které vyplývají z obecně závazných právních předpisů resp. ze smlouvy uzavřené s osobami, kterým poskytuje služby (dále jako „investoři“), s veškerou odbornou péčí, za podmínek stanovených ve smlouvě a v obecně závazných právních předpisech.
- 1.2. Investor, který se domnívá, že Společnost nepostupovala v souladu s bodem 1.1., má právo uplatnit reklamaci podle tohoto Reklamačního řádu a příslušných obecně závazných právních předpisů.
- 1.3. Právním předpokladem reklamace je řádně uzavřená smlouva, na základě které Společnost poskytuje investorovi služby (dále jen „smlouva“).
- 1.4. Reklamačním řízením se rozumí soubor pracovních činností zahrnující zjištění vad, rozhodnutí o oprávněnosti reklamace, vyřízení nároků vyplývajících z reklamace a provedení potřebných účetních operací spojených s danou reklamací.
- 1.5. Vedle práva uplatnit reklamaci má investor právo podat stížnost podle tohoto Reklamačního řádu a příslušných obecně závazných předpisů.
- 1.6. Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách Společnosti. Jakékoli změny reklamačního řádu se uveřejňují tamtéž bez zbytečného odkladu po jejich provedení.

### **2. Podání reklamace**

- 2.1. V případě zjištění vady investor uplatní reklamaci u Společnosti písemně ve lhůtě dle odst. 3.1. Za podání písemnou formou se považuje též datová schránka.
- 2.2. Reklamace podaná investorem musí obsahovat údaje a dokumenty, ze kterých Společnost přešetří odůvodněnost reklamace (tj. zejména jméno a příjmení/obchodní firmu, bydliště/sídlo, rodné číslo/IČ, kontaktní adresu, důvod reklamace, datum a vlastnoruční podpis investora, seznam příloh, jakož i veškeré přílohy potvrzující oprávněnost reklamace) a rozhodne, zda je oprávněná.
- 2.3. V případě, že reklamace nebude obsahovat údaje a dokumenty, z nichž je možno přešetřit její odůvodněnost, vyzve Společnost investora k jejímu doplnění. Nedoplní-li investor požadované údaje či dokumenty ve stanovené lhůtě (ne kratší než 7 dnů), odmítne Společnost takovou reklamaci coby neodůvodněnou.

### **3. Reklamační lhůty**

- 3.1. Investor je povinen reklamovat vady bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil, pokud ve smlouvě není reklamační lhůta vymezena jinak.
- 3.2. Společnost je povinna ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů (do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady) po obdržení reklamace podle bodu 2.2. resp. 2.3. rozhodnout o reklamaci, tj. oznámit investorovi, zda reklamaci uznává, jakým způsobem ji bude řešit, popřípadě již řeší, anebo z jakých důvodů reklamaci odmítá uznat. Společnost přitom postupuje v souladu s následujícími ustanoveními tohoto Reklamačního řádu.

### **4. Vyřizování reklamací**

- 4.1. Osobou odpovědnou za řádné vyřízení reklamace, vč. kontroly jejího postupu, je zaměstnanec pověřený výkonem compliance.
- 4.2. V případě reklamace doručené Společnosti poštou předá administrativní oddělení takovouto reklamaci bez zbytečného odkladu pracovníku compliance, který ji zaznamená do evidence reklamací. V případě osobního předání přijímá reklamace především pracovník provozního oddělení jako osoba odpovědná za komunikaci s podílníky. Osoba přebírající reklamaci převzetí reklamace investorovi písemně potvrdí.
- 4.3. Osoba, která reklamaci převzala, ji řádně s investorem projedná, průběh jednání zaznamená a reklamaci okamžitě pod příslušným pořadovým číslem zaznamená do evidence reklamací. Poté reklamaci se všemi podklady bez zbytečného odkladu předá pracovníku compliance.
- 4.4. Společnost je povinna reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 30 dnů od doručení reklamace, pokud se Společnost s investorem nedohodne na delší lhůtě, a odeslat investorovi písemné vyjádření.
- 4.5. Veškeré písemnosti spojené s vyřízením konkrétní reklamace jsou Společností uchovány nejméně po dobu 10 let, nestanoví-li obecně závazné právní předpisy dobu delší.

### **5. Vyřízení reklamace zamítnutím**

- 5.1. Reklamace bude zamítnuta, jestliže se šetřením zjistilo, že reklamační údaje jsou nesprávné a k dispozici jsou hodnověrné doklady podporující zamítnutí reklamace.

### **6. Vyřízení reklamace uznáním**

- 6.1. Veškeré písemnosti spojené s vyřízením konkrétní reklamace jsou postoupeny v souladu s ustanovením odst. 4.2., resp. 4.3. pracovníku compliance coby osobě odpovědné za kvalitní a úplné vyřízení reklamací a vystavení dokladů k vyřízení reklamace. Pracovník compliance rovněž určí podle obsahu reklamace konkrétní osobu k vyřízení reklamace.
- 6.2. V případě stížnosti na pracovníka pověřeného vyřízením reklamace jedná investor přímo s pracovníkem compliance, který reklamaci vyřídí osobně.

### **7. Vyřízení stížností**

- 7.1. Investor může, vedle uplatnění reklamace, podat Společnosti stížnost na plnění jejich

povinností podle tohoto Reklamačního řádu a příslušných obecně závazných předpisů.

- 7.2. Na řízení o podané stížnosti se analogicky použijí ustanovení tohoto Reklamačního řádu týkající se reklamace, zejména pak odst. 1.1., 1.3. a čl. 2. a 4.
- 7.3. O vyřízení stížnosti bude investor písemně vyrozuměn. Součástí písemného vyjádření k podané stížnosti bude alespoň posouzení stížnosti a popis opatření přijatých Společností v souvislosti s podanou stížností.

V Ostravě dne 15. dubna 2016

.....  
Bc. Rostislav Šindlář, předseda představenstva  
PROSPERITA investiční společnost, a.s.