

# **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

**V Praze, dne 19. prosince 2014**

## **Čl. 1**

### **Úvodní ustanovení**

Tento Reklamační řád je vydáván v souladu s ustanoveními zákona č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech. Účelem Reklamačního řádu je stanovit zásady a postupy uplatňování a vyřizování reklamací a stížností zákazníků Společnosti, přičemž jsou upravovány následující oblasti:

- postup pro podávání reklamací a stížností zákazníků;
- forma, způsob, místa a osoby příslušné k přijmutí uplatňování reklamace či stížnosti;
- postup vyřizování reklamace či stížnosti.

Reklamační řád neupravuje postup vyřizování reklamací, které se týkají činnosti investičních zprostředkovatelů, se kterými Společnost spolupracuje, a kteří jsou zodpovědní za vedení vlastních reklamačních řádů.

## **Čl. 2**

### **Náležitosti a způsob podání stížnosti a reklamace**

Stížností je míněno podání zákazníka zejména vůči formě či obsahu informací sdělených mu Společností nebo vůči jednání zaměstnanců Společnosti.

Reklamací je míněno podání zákazníka, který se domnívá, že Společnost nedodržela smluvní ujednání, nebo že Společnost nejednala v souladu s platnými právními předpisy.

Stížnost nebo reklamaci je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu od chvíle, kdy zákazník shledal důvody pro její uplatnění, a to zejména s ohledem na možnost včasného prošetření a posouzení okolností, které jsou předmětem takové stížnosti či reklamace.

Stížnosti a reklamace jsou předkládány Společnosti následujícími způsoby:

- a) e-mailem na adresu [fondy@wood.cz](mailto:fondy@wood.cz);
- b) telefonicky na čísle +420 222 096 111;
- c) poštou na adresu sídla Společnosti: WOOD & Company investiční společnost, a.s., Palladium, náměstí Republiky 1079/1a 110 00 Praha 1;
- d) faxem zaslaným na číslo +420 222 096 222;
- e) osobně v sídle Společnosti.

Zákazník je povinen ve stížnosti či reklamaci uvést své identifikační údaje; v případě fyzických osob se jedná o jméno, příjmení, adresu trvalého bydliště nebo kontaktní adresu. Je-li zákazníkem právnická

osoba, uvede svůj název, sídlo a IČ. Aby bylo možno řešit stížnosti či reklamace flexibilně, doporučujeme uvést i telefonní či e-mailové spojení.

Zákazník dále uvede datum podání stížnosti či reklamace a co nejpřesnější popis případu, kterého se stížnost nebo reklamace týká a dále doloží veškerou relevantní dokumentaci (např. stavový výpis portfolia, apod.). V případě, že je potřeba doložit dodatečně materiály nebo doplnit informace, využije k tomu zákazník kontaktních údajů uvedených výše, v případě, že si dodatečné materiály či informace vyžádá Společnost, obrátí se na zákazníka na jím uvedené kontaktní adrese, e-mailu nebo telefonu.

### **Čl. 3**

#### **Postup při vyřizování stížností a reklamací**

Cílem Společnosti je uspokojivě vyřídit každou stížnost a reklamaci. Zaměstnanec odpovědný za vyřizování stížností a reklamací zákazníkovi obratem oznámí přijetí stížnosti. Zaměstnanec k tomu určený prošetří obsah stížnosti a její oprávnění.

Rozhodnutí o vyřešení stížnosti musí být vydáno nejpozději do 30 dnů od obdržení stížnosti a zákazník musí být o výsledku písemně informován. Společnost informuje zákazníka o vyřešení stížnosti či reklamace i v případě, že tato není oprávněná.

V případě, že zákazník s rozhodnutím Společnosti ve věci jím podané stížnosti či reklamace nesouhlasí, může proti tomuto rozhodnutí podat stížnost u České národní banky. Právo zákazníka obrátit se na soud tím není dotčeno.