

## **Reklamační řád**

*Tento reklamační řád specifikuje pravidla a postupy pro bezplatné vyřizování stížností a reklamací akcionářů nebo podílníků (dále souhrnně jen Investor) fondů kvalifikovaných investorů obhospodařovaných společností Art of Finance investiční společnost, a.s. (dále jen Společnost).*

1. Stížnost nebo reklamaci musí uplatnit Investor u Společnosti výhradně jen písemnou formou. Za podání písemnou formou se považuje též faxové sdělení.
2. Právním předpokladem pro podání stížnosti nebo reklamace je řádně uzavřená smlouva nebo smluvní dokumentace analogická smlouvě, na základě kterých Společnost poskytuje Investorovi služby (dále jen Smlouva).
3. Investor je povinen stížnost nebo reklamaci bez zbytečného odkladu poté, kdy zjistil nedostatky nebo nesprávnosti ve Smlouvě, pokud v ní není reklamační lhůta vymezena jinak.
4. Reklamace podaná Investorem musí obsahovat údaje a dokumenty, ze kterých může Společnost přešetřit odůvodněnost reklamace (tj. zejména identifikaci Investora - jméno a příjmení/obchodní firmu, bydliště/sídlo, rodné číslo/IČ, dále důvod reklamace, kontaktní adresu, seznam příloh, datum a vlastnoruční podpis, jakož i veškeré přílohy potvrzující oprávněnost reklamace).
5. 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 Společností stanovené lhůtě (ne kratší než 7 dnů), odmítne Společnost takovou reklamaci coby neodůvodněnou.
6. Společnost je povinna ke stížnosti nebo reklamaci zaujmout stanovisko a vyřídit ji ve lhůtě do 30 dnů od jejího doručení resp. od data jejího doplnění podle předchozího bodu. V této lhůtě Společnost vždy oznámí Investorovi, zda stížnost nebo reklamaci uznává nebo z jakých důvodů ji odmítá uznat. Pokud Společnost z objektivních důvodů nemůže stížnost nebo reklamaci vyřídit ve lhůtě do 30 dnů, sdělí Investorovi důvod vzniklého stavu a případně též, jakým způsobem ji bude řešit nebo již řeší, včetně nového termínu jejího vyřízení.
7. Stížnost nebo reklamace je ze strany Společnosti vyřízena jejím uznáním nebo zamítnutím, a to odpovídajícím sdělením Investorovi v písemné formě.
8. Stížnost nebo reklamace bude Společností zamítnuta, jestliže Společnost šetřením zjistila, že stížnost je neopodstatněná nebo reklamované údaje jsou nesprávné a k dispozici jsou hodnověrné doklady podporující tento závěr.
9. V případě uznání stížnosti nebo reklamace ze strany Společnosti je neprodleně provedena náprava reklamovaného stavu a Investorovi je sděleno jméno zaměstnance Společnosti, který s ním reklamaci vyřídí.
10. V případě stížnosti na zaměstnance Společnosti pověřeného vyřízením reklamace projedná vyřízení reklamace s Investorem osobně přímo zaměstnanec Společnosti pověřeným výkonem compliance.