

REKLAMAČNÍ ŘÁD RSBC INVESTIČNÍ SPOLEČNOST, A.S.

I. PODÁNÍ REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI

Každý vlastník cenných papírů kolektivního investování vydaných fondem obhospodařovaným společností **RSBC investiční společnost, a.s.**, IČ: 22148019, se sídlem Vyskočilova 1410/1, Michle, 140 00 Praha 4 (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 administrátora Společností obhospodařovaných fondů (osoby oprávněné přijímat reklamacie):

Conseq Funds investiční společnost, a.s.

Rybná 682/14, 110 00 Praha 1
telefon: +420 225 988 225
e-mail: fondy@conseq.cz

II. NÁLEŽITOSTI REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI A POVINNOST SOUČINNOSTI

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

V případě, že nebude reklamacie 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 reklamacie nebo stížnosti přiměřenou součinnost.

III. 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.

IV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád je platný a účinný dnem 1. 5. 2025