

## Reklamační řád Amundi Czech Republic

Reklamační řád upravuje způsob komunikace klienta nebo jiné osoby (dále jen „**klient**“) v případech, kdy klient podává reklamaci nebo stížnost (dále jen „**reklamace**“) vůči společnosti

**Amundi Czech Republic, investiční společnost, a.s.**, IČO: 60196769, se sídlem Rohanské nábřeží 693/10, 186 00, Praha 8, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2524;

**Amundi Czech Republic Asset Management, a.s.**, IČO: 25684558, se sídlem Rohanské nábřeží 693/10, 186 00, Praha 8, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 5483;

(dále společně i jednotlivě jen „**společnost**“).

Účelem reklamačního řádu je stanovit způsob pro podávání, vyřizování a obsahové náležitosti reklamace.

### I. Způsob podání reklamace

Reklamaci je nutné podat bez zbytečného odkladu. Reklamaci lze podat:

- Elektronicky prostřednictvím emailu [infocr@amundi.com](mailto:infocr@amundi.com);
- Poštou na adresu sídla společnosti: Rohanské nábřeží 693/10, 186 00 Praha 8.

V případě, že podáváte reklamaci telefonicky (na klientskou telefonní linku), prosíme rovněž o písemné zaslání reklamace, jinak nemůžeme zaručit, že se Vaší reklamací budeme řádně zabývat.

### II. Náležitosti

Reklamace musí obsahovat:

#### 2.1 Identifikaci klienta

- Jméno, příjmení, rodné číslo nebo datum narození, v případě právnické osoby její název/obchodní firmu, IČO a sídlo.
- Kontaktní údaje, za účelem zjištění doplňujících informací ze strany společnosti.
- Číslo smlouvy, v případě že klient směřuje svou reklamaci k poskytnutému produktu.

#### 2.2 Předmět reklamace

- Výstižný popis čeho se reklamace týká, včetně popisu skutečností, které klient rozporuje a případně i navrhané řešení.
- Dokumentaci a další podstatné údaje (například smluvní dokumentaci, kopii či potvrzení platebního příkazu apod.), které pomohou k důkladnému prošetření reklamace.

Společnost si vyhrazuje právo kontaktovat klienta za účelem objasnění detailů jeho reklamace. Společnost může odmítnout reklamaci, pokud klient nepostupuje v souladu s tímto reklamačním řádem.

### III. Lhůty k vyřízení reklamace a způsob informování o vyřízení

- Lhůta pro vyřízení reklamace je **30 kalendářních dnů ode dne doručení**.
- Pokud nelze vyřídit reklamaci ve stanovené lhůtě je společnost povinna klienta informovat o důvodu a předpokládané lhůtě vyřízení reklamace.
- Společnost informuje klienta o výsledku šetření reklamace, o její oprávněnosti a případně o způsobu nápravy.
- O způsobu vyřízení reklamace informuje společnost klienta stejným způsobem jako o přijetí reklamace. V případě e-mailové komunikace zasíláme vyřízení reklamace pouze na e-mailovou adresu evidovanou společností.

### IV. Postup při nesouhlasu s vyřízením reklamace

V případě, že klient nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace ze strany společnosti, může podat námitky proti způsobu vyřízení reklamaci (prosíme čitelně označit jako „NÁMITKY“), kde uvede důvody svého nesouhlasu s vyřízením původní reklamace. Společnost záležitost znovu prošetří; společnost je i v tomto případě vázána výše uvedenými lhůtami pro vyřízení dle bodu III.

Pokud i nadále nesouhlasíte s vyřízením reklamace, můžete se obrátit na nezávislé instituce:

- Česká národní banka, jakožto orgán vykonávající dohled nad finančním trhem v České republice, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1. Více informací zjistíte na [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz).
- Kancelář finančního arbitra ČR, jakožto orgán pro řešení sporů na základě zákona č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrování, adresa: Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1. Více informací lze nalézt na [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).
- Klient se může také obrátit na věcně a místně příslušný soud.

### V. Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je zveřejněn na [www.amundi.cz](http://www.amundi.cz).

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem **1.7.2024**.

Kontaktní údaje společnosti

**Tel:** +420 296 354 111

**Email:** [infocr@amundi.com](mailto:infocr@amundi.com)

**Fax:** +420 296 354 100

**Web:** [www.amundi.cz](http://www.amundi.cz)