

REKLAMAČNÍ ŘÁD

QI investiční společnost, a.s.

1. Podání reklamace nebo stížnosti

Každý vlastník cenných papírů kolektivního investování vydaných fondem obhospodařovaným a/nebo administrovaným společností QI investiční společnost, a.s., se sídlem Praha 1, Rybná 682/14, PSČ 11005, IČ: 27911497 (dále jen „**Společnost**“), nebo jiný klient Společnosti (dále jen „**Klient**“), 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).

Kontaktní údaje:

QI investiční společnost, a.s.

Burzovní palác

Rybná 682/14

110 05 Praha 1

Tel.: +420 225 988 222

E-mail: CSQ_AFKI@conseq.cz

Společnost je oprávněna vyžádat si, aby byl podpis Klienta na plné moci úředně ověřen.

2. Náležitosti reklamace nebo stížnosti a povinnost součinnosti

Z reklamace nebo stížnosti 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 reklamace nebo stížnosti, který by Klient upřednostňoval). Svá tvrzení Klient prokazuje předloženými doklady.

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

3. Vyřízení reklamace nebo stížnosti

Reklamace 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 v odůvodněných případech Společností prodloužena s tím, že o překročení této lhůty musí být Klient včas informován.

Příslušný útvar Společnosti informuje Klienta o výsledku reklamačního řízení.

V případě nesouhlasu Klienta se způsobem vyřízení reklamace nebo stížnosti bude jeho podání projednáno druhoinstančním orgánem Společnosti (představenstvem). Takové rozhodnutí je konečné.

4. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád je platný a účinný dnem 1. ledna 2019.