

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## 1. Podání reklamace/stížnosti

Každý klient či potenciální klient, který není profesionálním zákazníkem ve smyslu zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu (dále jen „**Klient**“), je oprávněn podat reklamaci/stížnost na službu, která mu byla poskytnuta společností Conseq Investment Management, a.s., se sídlem Rybná 682/14, Staré Město, 110 00 Praha 1, IČ: 26442671 (dále jen „**Společnost**“), případně některou z jejích dceřiných společností (Conseq Funds investiční společnost, a.s., Conseq penzijní společnost, a.s. nebo QI investiční společnost, a.s.), 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 poskytovanou službou (dále jen „**stížnost**“).

Reklamaci/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 funkce správy reklamací/stížností:

**Conseq Investment Management, a.s.**

**k rukám osoby odpovědné za řešení reklamací/stížností**

Burzovní palác

Rybná 682/14

110 00 Praha 1

Tel.: +420 225 988 225

E-mail: [reklamace@conseq.cz](mailto:reklamace@conseq.cz)

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

Přijetí reklamace/stížnosti je Klientovi potvrzeno bezprostředně po zpracování podání.

## 2. Náležitosti reklamace/stížnosti a povinnost součinnosti

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

V případě, že nebude reklamace/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. Po tuto dobu neběží lhůta k vyřízení reklamace/stížnosti.

I přesto, že doklady předložené Klientem budou neúplné nebo pokud nebudou předloženy vůbec (např. v případě jejich ztráty), Společnost takto podanou reklamaci/stížnost projedná. V takovém případě se za správné a úplné považují doklady archivované Společností.

Klient je povinen poskytnout při řešení reklamace/stížnosti přiměřenou součinnost.

### 3. Vyřízení reklamace/stížnosti

Reklamace/stížnost bude ze strany Společnosti prošetřena tak, aby rozhodnutí o tom, zda je oprávněnou či neoprávněnou, bylo Klientovi sděleno co nejdříve, nejpozději však do třiceti kalendářních dnů od převzetí reklamace/stížnosti.

Do této lhůty se nezapočítává doba pro doplnění reklamace/stížnosti (lhůta je pozastavena).

Lhůta třiceti kalendářních dnů může být v odůvodněných případech Společností prodloužena s tím, že o překročení této lhůty a důvodech jejího překročení musí být Klient včas informován, včetně předpokládaného termínu vyřízení podání.

Příslušný útvar Společnosti informuje Klienta o výsledku reklamačního řízení.

Při opakované reklamaci/stížnosti je nutno věc znovu prošetřit a Společnost je i v tomto případě vázána výše uvedenou lhůtou třiceti kalendářních dnů. Pokud se předmět reklamace/stížnosti, důvody či podklady dodané Klientem opakují a Klient na ně již dostal řádnou odpověď, může se Společnost omezit pouze na to, že Klienta odkáže na své předchozí vyjádření v dané věci.

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

Klient je oprávněn se se svou reklamací/stížností kdykoliv obrátit na Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)). Klient má dále možnost podat občanskoprávní žalobu u příslušného soudu. Klient, který je spotřebitelem, je v případě sporu vyplývajícího ze smlouvy se Společností oprávněn obrátit se také na subjekt mimosoudního řešení sporů, kterým je finanční arbitér, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, Česká republika ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)), a to v rozsahu působnosti stanovené zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi. Věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení sporů vzniklých ze smlouvy o doplňkovém penzijním spoření nebo o penzijním připojištění je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)), v případě smluv sjednaných on-line (přes internetové stránky či jiným elektronickým prostředkem) lze spory také řešit prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line zřízené Evropskou komisí ([www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr)).

### 4. Promlčecí lhůty a zánik práva reklamace

Vady plnění, které jsou předmětem reklamace/stížnosti, je Klient povinen uplatnit neprodleně poté, co se o nich dozvěděl, nejpozději však v promlčecí lhůtě.

Právo na náhradu škody může Klient uplatnit ve lhůtě tří let běžící ode dne, kdy se dozvěděl nebo mohl dozvědět o škodě a tom, kdo za ni odpovídá a končí nejpozději deset let ode dne, kdy došlo k porušení povinnosti.

### 5. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1. března 2020 a nahrazuje Reklamační řád účinný od 3. ledna 2018.