

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Základní ustanovení

1. Úvodní ustanovení, předmět reklamačního řádu, pojem stížnosti a reklamace

1. TESLA investiční společnost, a.s., IČ: 276 47 188, se sídlem Konviktská 291/24, Staré Město, 110 00 Praha 1 (dále jen „Společnost“) je jako obhospodařovatel a administrátor investičních fondů povinna postupovat při plnění povinností, které vyplývají z obecně závazných právních předpisů resp. ze smlouvy uzavřené s osobami, kterým poskytuje služby, s veškerou odbornou péčí, za podmínek stanovených ve smlouvě, statutu příslušného investičního fondu a v obecně závazných právních předpisech.
2. Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací investorů.
3. Investorem se rozumí osoba, která uskutečnila nebo hodlá uskutečnit investici do investičního fondu obhospodařovaného a administrovaného Společností, nebo které je Společností nebo třetími osobami spolupracujícími se Společností nabízena investice do takového investičního fondu nebo jiná související služba (dohromady dále jen „služba“).
4. Investor, který se domnívá, že Společnost nepostupovala v souladu s bodem 1.1. nebo jinak pochybila při poskytování služeb investorovi má právo uplatnit reklamaci nebo podat stížnost podle tohoto reklamačního řádu a příslušných obecně závazných právních předpisů.
5. Reklamací se rozumí podání investora adresované Společnosti, ve kterém uvádí, že mu ze strany Společnosti byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, případně nápravu vzniklého stavu. Právním předpokladem reklamace je řádně uzavřená smlouva, na základě které Společnost poskytuje investorovi službu (zejm. Rámcová smlouva o nákupu a odkupu podílových listů).
6. Stížností se rozumí podání investora, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců Společnosti nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Společnost vykonává svoji činnost.

II. Podání reklamace/stížnosti

2. Oprávněná osoba

- 2.1. Reklamací nebo stížností je oprávněn podat investor.
- 2.2. Reklamací nebo stížností je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za investora. Součástí reklamace nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamaci nebo stížnost za investora¹.

¹ Plná moc s úředně ověřeným podpisem není třeba při zastoupení advokátem.

3. Forma a náležitosti reklamace/stížnosti

- 3.1. Reklamace nebo stížnost má primárně písemnou podobu. Za písemnou podobu se považuje též podoba emailové zprávy nebo datové zprávy, doručené do datové schránky Společnosti.
- 3.2. Reklamace nebo stížnost musí být adresována Společnosti. Reklamace nebo stížnost standardně obsahuje alespoň následující údaje:
 - a) označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost nebo jiný znak, ze kterého lze jednoznačně dovodit, že se jedná o reklamaci nebo stížnost;
 - b) identifikační údaje investora – jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob;
 - c) předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
 - d) čeho se investor domáhá;
 - e) datum a podpis investora, případně zmocněnce investora. V případě reklamace/stížnosti ve formě emailu nebo datové zprávy se datum a podpis investora nevyžaduje.
- 3.3. Reklamace nebo stížnost musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, jíž se reklamace nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti investor dozvěděl.
- 3.4. Reklamace nebo stížnost může být podána i na osobním jednání se zástupcem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem Společnosti v rozsahu údajů uvedených v článku 3.2. Kopie tohoto záznamu bude bezodkladně předána investorovi.
- 3.5. Reklamace nebo stížnost může být podána i telefonicky. Reklamaci/stížnost přijatou telefonicky je investor povinen do 7 dnů od jejího podání doplnit písemnou formou v rozsahu údajů uvedených v článku 3.2.

III. Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti

4. Přijetí reklamace/stížnosti

- 4.1. Společnost má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamace nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamace nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamace nebo stížnost splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 3.
- 4.2. V případě, že Společnost zjistí rozpor s článkem 2 nebo článkem 3, případně pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamaci nebo stížnost podala, k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Společnosti ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje Společnost podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.

- 4.3. V případě, že osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 2 nebo článkem 3 nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.
- 4.4. V případě, že Společnost nezjistí žádný rozpor s článkem 2 nebo článkem 3, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 4.3 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace.
- 4.5. V případě, že se podaná reklamace nebo stížnost bude vztahovat k činnosti poskytovatele investičních služeb, nabízejícího investice do investičního fondu obhospodařovaného Společností, Společnost zajistí její neprodlené předání tomuto poskytovateli a informuje investora o tom, že příslušným k vyřízení této reklamace nebo stížnosti je také tento poskytovatel. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u tohoto poskytovatele stanovuje také reklamační řád příslušného poskytovatele.

5. Vyřízení reklamace/stížnosti

- 5.1. Společnost je povinna o reklamaci či stížnosti rozhodnout, a to jedním z následujících způsobů:
- a) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který investor tvrdí, je povinen reklamaci či stížnosti plně vyhovět, investorovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo
 - b) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který investor tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost z části uznat a z části zamítnout; investorovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo
 - c) v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které investor tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.
- 5.2. Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost investora nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat investorovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala investora k doplnění stížnosti či reklamace.

IV. Závěrečná ustanovení

6. Řešení sporů

- 6.1. V případě, že investor nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán Společnosti, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, www.cnb.cz, obrátit se na Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, Česká republika, www.finarbitr.cz, případně podat žalobu na Společnost u příslušného soudu.