

# Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací

---

Účinnost ke dni: 22.1.2013

## Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací

- I. ZFP Investments, investiční společnost, a.s. (dále též jen „**Společnost**“) tímto stanoví a zavádí postupy pro náležité, bezplatné a rychlé vyřizování stížností a reklamací investorů.
- II. Každý investor je oprávněn podat stížnost anebo reklamaci vůči Společnosti (dále společně též jen „**reklamace**“).
- III. Reklamace jsou přijímány v ústní i písemné formě, a to na adrese sídla Společnosti.
- IV. Pokud to situace u reklamace podané ústně vyžaduje, stvrzuje investor svým podpisem úplnost a pravdivost záznamu o reklamaci v tištěné podobě, pro investora je vyhotovena kopie záznamu o reklamaci.
- V. Každou přijatou reklamaci Společnost zaeviduje.
- VI. V reklamaci je třeba uvést údaje o osobě investora. Pro operativní řešení reklamace je třeba uvést telefonické, popř. e-mailové spojení. Pro prošetření reklamace je dále třeba zejména popis případu s uvedenými daty, čísly, částkami a vyjádřením požadavku na řešení. K reklamaci by měly být přiloženy dokumentaci dokládající příslušná tvrzení, je-li to možné. Kopie zásadních dokumentů je vhodné dodat úředně ověřené.
- VII. Společnost si vyhrazuje právo nepřijmout reklamaci, jestliže:
  - A. není dodržen způsob, forma nebo nejsou splněny náležitosti reklamace, a to ani v dodatečně lhůtě poskytnuté pro doplnění či opravu
  - B. již probíhá vyřizování té samé reklamace
  - C. ve věci rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo již před soudem zahájeno
  - D. uplynuly právními předpisy předepsané skartační lhůty pro relevantní typ dokumentu,
  - E. nejedná se o reklamaci investora
- VIII. Reklamace jsou vyřizovány co nejdříve. Maximální lhůta pro vyřízení reklamace je 30 kalendářních dnů od doručení reklamace Společnosti. Lhůta pro opravu či doplnění reklamace se do této lhůty nezapočítává.
- IX. Pokud není možné reklamaci v této lhůtě vyřídit, je investor informován o důvodu a odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení reklamace.
- X. Pokud není investor s vyřízením reklamace spokojen, může se obrátit na dozorčí radu Společnosti.
- XI. Tato pravidla pro vyřizování stížností a reklamací jsou přístupná všem investorům bezplatně způsobem umožňujícím dálkový přístup, a to prostřednictvím webových stránek Společnosti. Dále je mohou investoři obdržet v papírové formě v sídle Společnosti.