

## REKLAMAČNÍ ŘÁD společnosti Proton investiční společnost, a.s.

1. Tento reklamační řád specifikuje pravidla a postupy pro vyřizování stížností a reklamací podílníků nebo akcionářů fondů, jimž společnost **Proton investiční společnost, a.s.**, IČO: 0707841, se sídlem Pařížská 1075/5, Praha 1, PSČ 110 00 (dále jen „**Společnost**“), poskytuje služby administrace fondů (dále jen „**Investor**“).
2. Právním základem pro podání stížnosti nebo reklamace je řádně uzavřená smlouva nebo smluvní dokumentace analogická smlouvě, na jejímž základě Společnost poskytuje Investorovi služby (dále jen „**Smlouva**“).
3. Stížnost nebo reklamaci musí uplatnit Investor výhradně písemnou formou, přičemž za podání písemnou formou se považuje též email podepsaný zaručeným elektronickým podpisem.
4. Stížnost lze zaslat na adresu Společnosti: Proton investiční společnost, a.s., Pařížská 1075/5, 110 00 Praha 1, nebo na emailovou adresu: [administrace@protonis.cz](mailto:administrace@protonis.cz).
5. Investor je povinen předložit stížnost nebo reklamaci bez zbytečného odkladu poté, kdy zjistil nedostatky nebo nesprávnosti, nejpozději však do 3 měsíců od vzniku nedostatku či nesprávnosti, pokud není ve Smlouvě reklamační lhůta vymezena jinak.
6. Reklamace nebo stížnost podaná Investorem musí obsahovat údaje a dokumenty, na jejichž základě Společnost prověří odůvodněnost reklamace nebo stížnosti a rozhodne, zda je oprávněná, zejména:
  - a) jméno a příjmení/název a kontaktní osobu Investora,
  - b) bydliště/sídlo Investora, případně jinou kontaktní adresu,
  - c) datum narození/IČO Investora,
  - d) důvod reklamace,
  - e) seznam příloh, jakož i veškeré přílohy potvrzující oprávněnost reklamace,
  - f) datum a vlastnoruční podpis, resp. zaručený elektronický podpis.
7. V případě, že reklamace nebo stížnost nebude obsahovat údaje a dokumenty, z nichž je možno prošetřit její odůvodněnost, vyzve Společnost Investora k jejímu doplnění. Nedoplní-li Investor požadované údaje či dokumenty ve Společností stanovené lhůtě (ne kratší než 7 dnů), odmítne Společnost takovou reklamaci nebo stížnost jako neodůvodněnou.
8. Společnost je povinna ke stížnosti nebo reklamaci zaujmout stanovisko a vyřídit ji, tj. oznámit Investorovi, zda stížnost nebo reklamaci uznává nebo z jakých důvodů ji odmítá uznat, ve lhůtě do 30 dnů od doručení reklamace nebo stížnosti, resp. od data jejího doplnění podle předchozího bodu. Ve vyjádření Společnost rovněž Investora informuje, že může podat stížnost k subjektu mimosoudního řešení sporů, kterým je v České republice Finanční arbitr, nebo že má možnost podat občanskoprávní žalobu.

9. Pokud Společnost z objektivních důvodů nemůže stížnost nebo reklamaci vyřídit ve lhůtě do 30 dnů, sdělí Investorovi důvod vzniklého stavu a případně též, jakým způsobem reklamaci nebo stížnost bude řešit nebo již řeší, včetně nového termínu jejího vyřízení.
10. Investor je povinen Společnosti poskytnout nezbytnou součinnost při řešení reklamace nebo stížnosti.
11. Stížnost nebo reklamace je ze strany Společnosti vyřízena jejím uznáním nebo zamítnutím, a to odpovídajícím písemným sdělením Investorovi.
12. Stížnost nebo reklamace bude Společností zamítnuta, jestliže Společnost šetřením zjistila, že stížnost je neopodstatněná nebo reklamované údaje jsou nesprávné a k dispozici jsou hodnověrné doklady podporující tento závěr.
13. V případě uznání stížnosti nebo reklamace ze strany Společnosti je bez zbytečného odkladu provedena náprava reklamovaného stavu a Investorovi je sděleno jméno pracovníka Společnosti, který s ním reklamaci vyřídí.
14. V případě stížnosti na pracovníka Společnosti pověřeného vyřízením reklamace projedná vyřízení reklamace s Investorem osobně přímo vedoucí oddělení Compliance jako osoba odpovědná za vyřízení reklamací a vystavení dokladů k vyřízení reklamace.
15. Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách Společnosti. Jakékoli změny reklamačního řádu se uveřejňují tamtéž bez zbytečného odkladu po jejich provedení.