

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti DELTA Investiční společnost, a.s., IČO: 032 32 051, se sídlem Sokolovská 675/9, Karlín, 186 00 Praha 8 (dále jen „Společnost“).

### 1. OPRÁVNĚNÁ OSOBA

- 1.1 Reklamaci nebo stížnost je oprávněn podat investor.
- 1.2 Reklamaci nebo stížnost 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 investora<sup>1</sup>.

### 2. FORMA A NÁLEŽITOSTI REKLAMACE/STÍŽNOSTI

- 2.1 Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou podobu.
- 2.2 Reklamace nebo stížnost musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje:
  - a) označení, 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 – vyličení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
  - d) čeho se investor domáhá;
  - e) datum a podpis investora, případně zmocněnce investora.
- 2.3 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 3.2.

### 3. PŘIJETÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI

- 3.1 Reklamaci a stížnost přijímá oddělení administrace fondů Společnosti a následně ji bezodkladně předá compliance managerovi. V případě, že reklamaci či stížnost přijme jiný pracovník Společnosti, je povinen ji neprodleně předat oddělení administrace fondů.
- 3.2 Compliance manager 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.

---

<sup>1</sup> Plná moc s úředně ověřeným podpisem není třeba při zastoupení advokátem.

- 3.3 V případě, že compliance manager 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 compliance manager podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.
- 3.4 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 reklamacie nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.
- 3.5 V případě, že compliance manager 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 reklamacie.
- 3.6 V případě, že se podaná reklamacie nebo stížnost bude vztahovat k činnosti poskytovatele investičních služeb, nabízejícího investice do investičních fondů obhospodařovaných Společností, compliance manager zajistí její neprodlené předání tomuto poskytovateli a informuje investora o tom, že příslušným k vyřízení této reklamacie nebo stížnosti je tento poskytovatel. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u tohoto poskytovatele stanovuje reklamační řád příslušného poskytovatele.

#### **4. VYŘÍZENÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI**

- 4.1 Compliance manager je povinen prozkoumat skutečnosti tvrzené investorem v podané reklamaci/stížnosti, a to v součinnosti s pracovníkem Společnosti, kterého se stížnost/reklamacie týká.
- 4.2 V případě potřeby je compliance manager oprávněn vyžádat si vyjádření i od ostatních pracovníků Společnosti nebo od dalších osob, prostřednictvím kterých vykonává Společnost svou činnost. Tyto osoby mají povinnost své vyjádření bez zbytečného odkladu poskytnout.
- 4.3 Compliance manager je povinen 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 a uznat vše, čeho se investor domáhá, 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.
- 4.4 Compliance manager je povinen svoje rozhodnutí řádně odůvodnit.
- 4.5 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 reklamacie.

## 5. ZMĚNY REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

V případě změny reklamačního řádu je Společnost povinna investory včas o změně písemně vyrozumět s tím, že každá změna reklamačního řádu je uveřejněna v sídle Společnosti a na internetových stránkách Společnosti, resp. obhospodařovaných a administrovaných investičních fondů. Způsob oznámení nového znění reklamačního řádu investorovi, jakož i kvalifikovaný způsob vyjádření souhlasu investora s příslušnými změnami, se přiměřeně řídí příslušnými ustanoveními smlouvy uzavřené mezi investorem a Společností.

## 6. ŘEŠENÍ SPORŮ

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](http://www.cnb.cz), případně podat žalobu na Společnost u příslušného soudu.

V Praze dne 1. 3. 2022



DELTA Investiční společnost, a.s.  
Peter Koždoň, Msc. MBA  
předseda představenstva