



REKLAMAČNÍ ŘÁD

EMUN PARTNERS investiční společnost, a.s.

1. Každý klient EMUN PARTNERS investiční společnosti, a.s. (dále jen „Společnost“) má právo reklamovat skutečnosti, které jsou předmětem obchodu nebo obchodního vztahu.
2. Klient může vznést stížnost na chování, chybné jednání, neodborný nebo chybný postup Společnosti nebo jejích pracovníků v případě, že se domnívá, že byl poškozen, a žádá od Společnosti nápravu, změnu, omluvu, popřípadě náhradu újmy.
3. Kontakt s klienty zabezpečuje pracovník pověřený vyřízením reklamace nebo stížnosti (dále jen „Pověřený pracovník“), kterým je pan Ing. Michal Bečvář, člen představenstva Společnosti.
4. Stížnosti a reklamace (dále společně jen „reklamace“) mohou klienti podat buď osobně, nebo písemně: e-mailem či poštou.
5. Reklamace musí být podána písemnou formou, nejlépe na standardizovaném formuláři nadepsaném REKLAMACE, který klient obdrží v sídle Společnosti nebo mu bude na požádání zaslán. O reklamaci, která je podána ústně v sídle Společnosti, je proveden zápis do formuláře a je podepsán klientem a Pověřeným pracovníkem. Zápis vyhotoví Pověřený pracovník ve dvou vyhotoveních, přičemž jedno vyhotovení obdrží klient.
6. Klient může uplatnit reklamaci nejpozději do 3 měsíců ode dne obdržení vyrozumění o službě, které se reklamace týká.
7. Společnost reklamaci projedná a neprodleně oznámí klientovi navrhovaný postup řešení. Současně Společnost oznámí klientovi přibližný termín vyřešení reklamace. Klient je Společností průběžně informován o jejím vyřizování a je povinen Společnosti poskytnout nezbytnou součinnost při řešení reklamace.
8. V případě, že klient nesouhlasí s navrhovaným postupem řešení reklamace, může písemnou formou požádat o její nové projednání. Tato žádost musí být doručena nejpozději do 10 pracovních dní od obdržení vyrozumění Společnosti o způsobu řešení reklamace. Společnost v takovém případě reklamaci klienta znovu přezkoumá a jsou-li pro to důvody, reklamaci vyhoví.
9. Každá reklamace je ze strany Společnosti řešena bez zbytečného odkladu.
10. Proti způsobu vyřešení reklamace Společností může klient podat stížnost u kontrolního orgánu – České národní banky.



EMUN

KONTINUITA HODNOT

Tento Reklamační řád je přístupný všem klientům Společnosti bezplatně způsobem umožňujícím dálkový přístup, a to prostřednictvím webových stránek Společnosti. Dále ho mohou klienti obdržet v papírové formě v sídle Společnosti.



REKLAMACE - FORMULÁŘ

Identifikace klienta:

Jméno a příjmení / název:

Datum narození / IČ:

Datum podání žádosti:

Důvod, popis reklamace/stížnosti:

.....
.....
.....
.....
.....

Pověřený pracovník (jméno, příjmení, podpis):

Klient: (podpis):

Projednáání reklamace/stížnosti

Reklamace / stížnost projednáána dne:

Zainteresoovaní pracovníci:

.....
.....
.....

Přijatá opatření:

.....
.....
.....

Vyjádření klienta:

.....
.....