

Reklamačný poriadok Amundi Czech Republic

Reklamačný poriadok upravuje spôsob komunikácie klienta alebo inej osoby (ďalej len „**klient**“) v prípadoch, keď klient podáva reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „**reklamácia**“) voči spoločnosti

Amundi Czech Republic Asset Management, as ., IČO: 25684558, so sídlom Rohanské nábřeží 693/10, 186 00, Praha 8, zapísané v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel B, vložka 5483 (ďalej len „**spoločnosť**“).

Účelom reklamačného poriadku je stanoviť spôsob podávania, vybavovania a obsahovej náležitosti reklamácie.

I. Spôsob podania reklamácie

Reklamáciu je nutné podať bez zbytočného odkladu. Reklamáciu je možné podať:

- Poštou na adresu sídla spoločnosti:
Amundi Czech Republic
Rohanské nábřeží 693/10
186 00 Praha 8, Česká republika
- Elektronicky prostredníctvom emailu infocr@amundi.com.
- Poštou na naše kontaktné miesto na Slovensku:
Amundi Czech Republic
Mýta 7838/48
811 07 Bratislava – mestská časť Staré mesto, Slovenská republika
- Elektronicky prostredníctvom emailu infosk@amundi.com.

V prípade, že podávate reklamáciu telefonicky (na klientsku telefónnu linku), prosíme, taktiež o písomné zaslanie reklamácie, inak nemôžeme zaručiť, že sa Vašou reklamáciou budeme riadne zaoberať.

II. Náležitosti

Reklamácia musí obsahovať:

2.1 Identifikáciu klienta

- Meno, priezvisko, rodné číslo alebo dátum narodenia, v prípade právnickej osoby jej názov/obchodnú firmu, IČO a sídlo.
- Kontaktné údaje, za účelom zistenia doplňujúcich informácií zo strany spoločnosti.
- Číslo zmluvy, v prípade, že klient smeruje svoju reklamáciu k poskytnutému produktu.

2.2 Predmet reklamácie

- Výstižný popis čoho sa reklamácia týka, vrátane popisu skutočností, ktoré klient rozporuje a prípadne aj navrhované riešenie.
- Dokumentáciu a ďalšie podstatné údaje (napríklad zmluvnú dokumentáciu, kópiu či potvrdenie platobného príkazu a pod.), ktoré pomôžu k dôkladnému prešetreniu reklamácie.

Spoločnosť si vyhradzuje právo kontaktovať klienta za účelom objasnenia detailov jeho reklamácie. Spoločnosť môže odmietnuť reklamáciu, pokiaľ klient nepostupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom.

III. Lehoty na vybavenie reklamácie a spôsob informovania o vybavení

- Lehota na vybavenie reklamácie je **30 kalendárnych dní odo dňa doručenia**.
- Pokiaľ nie je možné vybaviť reklamáciu v stanovenej lehote je spoločnosť povinná klienta informovať o dôvode a predpokladanej lehote vybavenia reklamácie.
- Spoločnosť informuje klienta o výsledku šetrenia reklamácie, o jej oprávnenosti a prípadne o spôsobe nápravy.
- O spôsobe vybavenia reklamácie informuje spoločnosť klienta rovnakým spôsobom, ako o prijatí reklamácie. V prípade e-mailovej komunikácie zasielame vybavenie reklamácie iba na e-mailovú adresu evidovanú spoločnosťou.

IV. Postup pri nesúhlase s vybavením reklamácie

V prípade, že klient nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie zo strany spoločnosti, môže podať námietky proti spôsobu vybavenia reklamácie (prosíme čitateľne označiť ako „NÁMIETKY“), kde uvedie dôvody svojho nesúhlasu s vybavením pôvodnej reklamácie. Spoločnosť záležitosť znovu prešetrí; spoločnosť je aj v tomto prípade viazaná vyššie uvedenými lehotami na vybavenie podľa bodu III.

Ak aj naďalej nesúhlasíte s vybavením reklamácie, môžete sa obrátiť na nezávislé inštitúcie:

- Česká národná banka, ako orgán vykonávajúci dohľad nad finančným trhom v Českej republike, so sídlom Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika. Viac informácií zistíte na www.cnb.cz.
- Národná banka Slovenska - je jednotným kontaktným miestom na vybavovanie všetkých sťažností finančných spotrebiteľov. NBS prijíma iba sťažnosti podané písomne - poštou na adresu: Národná banka Slovenska, Odbor ochrany finančných spotrebiteľov, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava alebo elektronicky na adresu podanie.nbs.sk. Viac informácií zistíte na www.nbs.sk.
- Klient sa môže tiež obrátiť na vecne a miestne príslušný súd.

V. Záverečné ustanovenia

Reklamačný poriadok je zverejnený na www.amundi.sk.

Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom **1.7.2024**.

Kontaktné údaje

Bezplatná info linka: 0800 300 111

Email: infosk@amundi.com

Tel: +421 2 5249 2812

Web: www.amundi.sk