

Vyřizování stížností a reklamací investorů

společnosti TILLER investiční společnost a.s. (dále jen „Společnost“) ve smyslu zákona č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech, v platném a účinném znění (dále jen „ZISIF“) a vyhlášky č. 244/2013 Sb., o bližší úpravě některých pravidel zákona o investičních společnostech a investičních fondech (dále jen „Vyhláška“), v platném a účinném znění.

ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

Společnost je povinna postupovat při plnění povinností, které vyplývají z obecně závazných právních předpisů, resp. ze smlouvy nebo dokumentace analogické smlouvě (dále jen „**Smlouva**“) uzavřené s osobami, kterým poskytuje služby (dále jako „investoři“), s veškerou odbornou péčí, za podmínek stanovených ve smlouvě a v obecně závazných právních předpisech.

Investor, který se domnívá, že Společnost nepostupovala v souladu s bodem 1.1. má právo uplatnit reklamaci nebo stížnost podle tohoto reklamačního řádu a příslušných obecně závazných právních předpisů.

Reklamací se rozumí podání stížnosti investorem. Právním předpokladem reklamace je řádně uzavřená smlouva, na základě, které Společnost poskytuje investorovi služby (dále jen „smlouva“).

Reklamačním řízením se rozumí soubor pracovních činností zahrnující zjištění vad, rozhodnutí o oprávněnosti reklamace či stížnosti, vyřízení nároků vyplývajících z reklamace či stížnosti a provedení potřebných účetních operací spojených s danou reklamací či stížností. Vyřizování stížností a reklamací je vždy bezúplatné.

PODÁNÍ REKLAMACE

V případě zjištění vady investor uplatní reklamaci u Společnosti nebo Administrátora, resp. u osoby, kterou Společnost pověřila vyřizováním reklamací a stížností investorů, uvedené ve Sdělení klíčových informací (KIID) písemně ve lhůtě dle odst. 3.1. Za podání písemnou formou se považuje též sdělení prostředky elektronické komunikace (email podepsaný zaručeným elektronickým podpisem).

Reklamace podaná investorem musí obsahovat údaje a dokumenty, ze kterých Administrátor přešetří odůvodněnost reklamace (tj. zejména jméno a příjmení/obchodní firmu, bydliště/sídlo, rodné číslo/IČO, důvod reklamace, kontaktní adresu, seznam příloh, datum a vlastnoruční podpis (respektive ověřený elektronický podpis), jakož i veškeré přílohy potvrzující oprávněnost reklamace) a rozhodne, zda je oprávněná.

V případě, že reklamace nebude obsahovat údaje a dokumenty, z nichž je možno přešetřit její odůvodněnost, vyzve Administrátor investora k jejímu doplnění. Nedoplní-li investor požadované údaje či dokumenty ve stanovené lhůtě (ne kratší než 7 dnů), odmítne Společnost takovou reklamaci coby neodůvodněnou.

REKLAMAČNÍ LHŮTY

Investor je povinen podat 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.

Administrátor je povinen ke stížnosti nebo reklamaci zaujmout stanovisko a vyřídit se k ní ve lhůtě 30 dní od doručení reklamace podle bodu 2.2., resp. 2.3. a oznámit investorovi, zda stížnost či reklamaci uznává, jakým způsobem ji bude řešit, popřípadě již řeší, anebo z jakých důvodů stížnost nebo reklamaci odmítá uznat. Společnost přitom postupuje v souladu s následujícími ustanoveními tohoto reklamačního řádu.

Pokud Administrátor z objektivních důvodů nemůže stížnost nebo reklamaci vyřídit ve lhůtě do 30 dnů, sdělí Investorovi důvod vzniklého stavu a případně též, jakým způsobem reklamaci bude řešit nebo již řeší, včetně nového termínu jejího vyřízení.

VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

Přebírající osoba případně reklamaci s investorem projedná a průběh jednání zaznamená do formuláře „Stížnost / reklamace Investora“, který je v případě osobního doručení podepsán Investorem a přebírajícím Pracovníkem ve dvou vyhotoveních, přičemž jedno vyhotovení obdrží Investor. V případě písemného doručení je formulář vyplněn Pracovníkem, jemuž byla reklamace doručena, a přiložen k podkladům od Investora.

Přebírající osoba o reklamaci informuje Administrátora, coby osobu odpovědnou za kvalitní a úplné vyřízení reklamací a vystavení dokladů k vyřízení reklamace, a předá mu veškeré podklady a písemnosti spojené s vyřízením konkrétní reklamace, a Compliance officeru, coby osobu vedoucí evidenci reklamací a stížností. Každá přijatá reklamace či stížnost Investora je Compliance officerem zaznamenána v příslušné evidenci.

Veškeré písemnosti spojené s vyřízením konkrétní reklamace jsou Compliance officerem uchovány nejméně po dobu 5 let, nestanoví-li obecně závazné právní předpisy dobu delší.

VYŘÍZENÍ REKLAMACE ODMÍTNUTÍM NEBO ZAMÍTNUTÍM

Reklamace bude zamítnuta, jestliže se šetřením zjistilo, že stížnost je neopodstatněná nebo jsou reklamační údaje nesprávné a k dispozici jsou věrohodné doklady podporující zamítnutí reklamace.

VYŘÍZENÍ REKLAMACE UZNÁNÍM

Při uznání stížnosti nebo reklamace ze strany Společnosti Administrátor podle obsahu reklamace určí konkrétního Pracovníka, který s Investorem reklamaci vyřídí, jehož jméno je Investorovi následně sděleno. Náprava reklamovaného stavu je provedena bez zbytečného odkladu.

Investor je povinen Společnosti poskytnout nezbytnou součinnost při řešení reklamace.

ZMĚNY REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

V případě změny reklamačního řádu Společnosti, je tato povinna investory včas o změně písemně vyrozumět s tím, že každá změna reklamačního řádu je uveřejněna v sídle Společnosti a na internetových stránkách Společnosti www.tillerfunds.cz, případně na stránkách administrátora Společnosti. Způsob oznámení nového znění reklamačního řádu investorovi, jakož i kvalifikovaný způsob vyjádření souhlasu investora s příslušnými změnami, se přiměřeně řídí dotčenými ustanoveními smlouvy uzavřené mezi investorem a Společností.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Pravidla stanovená vnitřními směrnici vydanými Společností v souladu s ustanoveními ZISIF a souvisejících prováděcích předpisů je Společnost povinna dodržovat při své činnosti spočívající v obhospodařování investičních fondů. Pravidla stanovená vnitřními normami Společnosti se vztahují na všechny pracovníky Společnosti, včetně pracovníků jiných osob podílejících se na zajišťování činností ve smyslu § 5 ZISIF ve spojení s § 23 a § 38 ZISIF.

V Praze dne 1. 12. 2025

Reklamační řád

Tento reklamační řád specifikuje pravidla a postupy pro bezplatné vyřizování stížností a reklamací akcionářů nebo podílníků (dále souhrnně jen Investor) fondů kvalifikovaných investorů obhospodařovaných společností TILLER investiční společnost a.s. (dále jen Společnost).

Právním předpokladem pro podání stížnosti nebo reklamace je řádně uzavřená smlouva nebo smluvní dokumentace analogická smlouvě, na základě které Společnost poskytuje Investorovi služby (dále jen Smlouva).

Stížnost nebo reklamaci musí uplatnit Investor výhradně písemnou formou, přičemž za podání písemnou formou se považuje též email podepsaný zaručeným elektronickým podpisem.

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.

Reklamace podaná Investorem musí obsahovat údaje a dokumenty, na základě kterých, Společnost prošetří odůvodněnost reklamace a rozhodne, zda je oprávněná, zejm. pak:

- 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.

V případě, že reklamace nebude obsahovat údaje a dokumenty, z nichž je možno přešetřit její odůvodněnost, vyzve Společnost Investora k jejímu doplnění. Nedoplní-li investor požadované údaje či dokumenty ve Společnosti stanovené lhůtě (ne kratší než 7 dnů), odmítne Společnost takovou reklamaci coby neodůvodněnou.

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 jejího doručení, resp. od data jejího doplnění podle předchozího bodu. 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 ji bude řešit nebo již řeší, včetně nového termínu jejího vyřízení.

Investor je povinen Společnosti poskytnout nezbytnou součinnost při řešení reklamace.

Stížnost nebo reklamace je ze strany Společnosti vyřízena jejím uznáním nebo zamítnutím, a to odpovídajícím sdělením Investorovi v písemné formě.

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.

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.