

REKLAMAČNÍ ŘÁD

JSK Investments SICAV a.s.

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

JSK Investments SICAV a.s., se sídlem Klimentská 1216/46, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 23823445, (dále jen „**Společnost**“) tímto stanoví a **zavádí postupy pro řádné vyřizování stížností a reklamací klientů**. Společnost při vyřizování stížností a reklamací investorů využívá externího administrátora ALT investiční společnost a.s., se sídlem Pujmanové 1753/10a, Nusle, 140 00 Praha 4, IČO: 23212187 (dále jen „**Administrátor**“), který je dle § 38 zákona č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech, povinen k vyřizování stížností a reklamací investorů. **Klient je oprávněn podat reklamaci Společnosti i Administrátorovi.**

Pro účely tohoto reklamačního řádu **se klientem rozumí investor Společnosti**, tj. osoba, která upsala nebo vlastní investiční akcie vydané Společností, případně osoba jednající se Společností o investici, jakož i zástupce takové osoby, prokáže-li své oprávnění jednat (dále jen „**klient**“). Každý klient je oprávněn podat stížnost anebo reklamaci vůči Společnosti nebo Administrátorovi. Reklamace se vztahují na činnost obhospodařování majetku včetně řízení rizik, služby a produkty poskytované Společností, zejména na činnosti a úkony vykonávané v souvislosti s nabídkou, úpisem, držením a odkupem investičních akcií a s poskytováním informací klientům, jakož i na administraci zajišťovanou Administrátorem. V případě, kdy klientovo oznámení nemá mít charakter reklamace, ale spíše dotazu či žádosti o vysvětlení, je třeba, aby bylo takto formulováno.

2 UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Reklamace jsou přijímány v ústní i písemné formě. Reklamaci může klient

- zaslat e-mailem na adresu Společnosti reklamace@jskinvestments.cz nebo na adresu Administrátora reklamace@altinvestment.cz;
- zaslat dopisem na adresu sídla Společnosti nebo na adresu sídla Administrátora uvedené v úvodním ustanovení tohoto reklamačního řádu;
- zaslat prostřednictvím datové schránky Společnosti (ID: [jpsn9fn](#)) nebo Administrátora (ID: [z269mau](#)) nebo
- uplatnit ústně; o ústně podané reklamaci pořídí pověřený pracovník Společnosti nebo Administrátora písemný zápis, který klientovi předloží k podpisu. Zápis se vyhotovuje ve dvou stejnopisech; jeden obdrží klient. Podpisem klient potvrzuje úplnost a pravdivost údajů uvedených v zápisu o reklamaci.

Reklamaci je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, kdy klient shledal důvody pro její uplatnění, a to zejména s ohledem na možnost včasného prošetření a posouzení okolností, které jsou předmětem reklamace.

Každou přijatou reklamaci Společnost nebo Administrátor zaeviduje. Reklamace vyřizuje Administrátor; je-li reklamace podána Společnosti, Společnost ji bez zbytečného odkladu postoupí Administrátorovi.

Reklamace obsahuje minimálně tyto údaje:

- údaje o osobě klienta
 - fyzická osoba: jméno, příjmení a datum narození;
 - fyzická osoba – podnikatel: jméno, příjmení, IČO, popř. obchodní firma;
 - právnická osoba: název / obchodní firma, IČO a sídlo;

- telefonické anebo e-mailové spojení a kontaktní adresu pro vyřízení reklamace a případné doplnění informací pro jejich posouzení a vyřízení;
- **vymezení důvodu reklamace**
 - identifikaci smlouvy;
 - popis případu, s kterým není /nebyl klient spokojen, s uvedenými daty, čísly, částkami a vyjádřením požadavku na řešení;
 - dokumentace a další podstatné údaje a náležitosti dokládající tvrzení, je-li to možné.

Kopie zásadních dokumentů je vhodné dodat úředně ověřené.

Administrátor je oprávněn vyzvat klienta k doplnění náležitostí a dalších údajů, případně k osobnímu projednání. Pro tento účel je klientovi poskytnuta lhůta 7 kalendářních dnů, která může být po dohodě s klientem přiměřeně prodloužena. Pokud klient požadované náležitosti ve stanovené lhůtě nedoplní, je Administrátor oprávněn reklamaci anebo stížnost vyřídit pouze v případě, bude-li to možné a pouze v rozsahu, který dodaný rozsah údajů umožňuje.

3 POSOUZENÍ REKLAMACE

Administrátor si vyhrazuje **právo nepřijmout reklamaci**, jestliže:

- není dodržen způsob, forma nebo nejsou splněny náležitosti reklamace, a to ani v dodatečné lhůtě poskytnuté pro doplnění či opravu;
- již probíhá vyřizování té samé reklamace;
- ve věci rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo již před soudem zahájeno;
- uplynuly právními předpisy předepsané skartační lhůty pro relevantní typ dokumentu; nebo
- se nejedná o reklamaci klienta.

4 VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Reklamace jsou vyřizovány bezplatně a bez zbytečného odkladu. **Maximální lhůta pro vyřízení reklamace je 30 kalendářních dnů od doručení reklamace Společnosti nebo Administrátorovi.** Lhůta pro opravu či doplnění reklamace se do této lhůty nezapočítává.

Pokud není možné reklamaci v této lhůtě vyřídit, je klient informován o důvodu a odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení reklamace.

V rámci postupu vyřízení reklamace Administrátor:

- potvrdí klientovi přijetí reklamace;
- zkontroluje oprávněnost podání reklamace podle dokladů předložených a vlastních dostupných informací;
- informuje klienta o následném postupu vyřízení reklamace;
- zpracovává a shromažďuje dokumentaci k reklamaci;
- písemně informuje klienta o vyřízení reklamace, včetně odůvodnění (uznání a řešení reklamace nebo důvody jejího odmítnutí).

Při prošetřování reklamace je třeba dbát na veškerá práva a důstojnost klienta.

5 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád je přístupný všem klientům bezplatně prostřednictvím webových stránek Společnosti a Administrátora. Dále ho mohou klienti obdržet v papírové formě v sídle Společnosti a Administrátora.

Reklamační řád Společnosti byl schválen a vydán představenstvem Společnosti, které též schvaluje veškeré jeho změny a případné doplňky.

Společnost tímto informuje klienta, že v souladu s právními předpisy je povinna evidovat a archivovat doklady reklamace a reklamačního řízení (včetně souvisejících údajů). Společnost v souladu s právními předpisy zaneše uplatněnou reklamaci klienta a údaj o jejím vyřízení do příslušné evidence.

Ustanoveními tohoto reklamačního řádu nejsou dotčena oprávnění klienta uplatňovat své nároky u příslušných státních orgánů (zejména České národní banky či soudu).

Souhlasí-li klient se stanoviskem k reklamaci, může jej Společnost požádat o písemné potvrzení souhlasného vyřízení reklamace. Takové potvrzení může být považováno za smír ohledně reklamované skutečnosti.

V Praze dne 2. 2. 2026