

# PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ

Winstor investiční společnost a.s., se sídlem Plzeňská 345/5, 150 00 Praha 5, IČO 083 15 868, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 24543

Winstor investiční společnost a.s. (dále jen „**Investiční společnost**“) tímto stanoví a zavádí postupy pro náležitě, bezplatné a rychlé vyřizování stížností a reklamaci akcionářů nebo podílníků (dále souhrnně jako Investor).

Každý Investor je oprávněn podat stížnost anebo reklamaci vůči Investiční společnosti (dále společně též jen „reklamace“).

Reklamace jsou přijímány v písemné formě, a to na adrese sídla Investiční společnosti.

Každou přijatou reklamaci Investiční společnost zaeviduje.

V reklamaci je třeba uvést údaje o osobě Investora. Pro operativní řešení reklamace je třeba uvést telefonické, popř. e-mailové spojení. Pro prošetření reklamace je dále třeba zejména popis případu s uvedenými daty, čísly, částkami a vyjádřením požadavku na řešení. K reklamaci by měly být přiloženy dokumenty dokládající příslušná tvrzení, je-li to možné. Kopie zásadních dokumentů je vhodné dodat úředně ověřené.

Investiční společnost si vyhrazuje právo nepřijmout reklamaci, jestliže:

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

Reklamace jsou vyřizovány co nejdříve. Maximální lhůta pro vyřízení reklamace je 30 kalendářních dnů od doručení reklamace Investiční společnosti. Lhůta pro opravu či doplnění reklamace se do této lhůty nezapočítává.

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

Pokud není Investor s vyřízením reklamace spokojen, může se obrátit na dozorčí radu Investiční společnosti.

Tato pravidla pro vyřizování stížností a reklamací jsou přístupná všem Investorům bezplatně způsobem umožňujícím dálkový přístup, a to prostřednictvím Internetových stránek Investiční společnosti. Dále je mohou Investoři obdržet v papírové formě v sídle Investiční společnosti.

Tato pravidla pro vyřizování stížností a reklamací jsou platná od 20. 6. 2019.