



REKLAMAČNÍ ŘÁD

Golden Gate investiční společnost, a.s.

Golden Gate finanční služby, a.s.

1 Podání reklamace nebo stížnosti

- 1.1 Každý vlastník cenných papírů kolektivního investování vydaných fondem obhospodařovaným společností Golden Gate investiční společnost, a.s., IČ: 21683166, se sídlem Václavské náměstí 1282/51, 110 00 Praha 1 – Nové Město a/nebo každý zákazník, kterému byla poskytnuta investiční služba ze strany společnosti Golden Gate finanční služby, a.s., IČ: 21809208, se sídlem Václavské náměstí 1282/51, 110 00 Praha 1 – Nové Město (dále jen „Klient“ a každá z uvedených společností dále jen „Společnost“), je oprávněn podat reklamaci nebo stížnost na službu, která mu byla poskytnuta Společností, jestliže byla provedena způsobem, který je v rozporu se smlouvou nebo s obecně závaznými právními předpisy, nebo z důvodu nesprávného vyřízení souvisejících služeb objednaných Společností v dalších institucích (dále jen „reklamace“) nebo pro nevhodné chování zaměstnanců Společnosti či osob oprávněných jednat za Společnost, které souvisí s poskytováním služby (dále jen „stížnost“).

- 1.2 Reklamaci nebo stížnost je oprávněn podat každý Klient Společnosti, případně jeho zplnomocněný zástupce po předložení písemné plné moci udělené mu Klientem, a to zpravidla osobně v sídle Společnosti, písemně, telefonicky nebo e mailem (kontaktní údaje jsou uvedeny níže). Společnost je oprávněna vyžádat si, aby byl podpis Klienta na plné moci úředně ověřen.

KONTAKTNÍ ÚDAJE:

Golden Gate investiční společnost, a.s.
Václavské náměstí 1282/51
110 00 Praha 1

Golden Gate finanční služby, a.s.
Václavské náměstí 1282/51
110 00 Praha 1

Tel.: +420 776 448 853
E-mail: info@goldengate.cz

2 Náležitosti reklamace nebo stížnosti a povinnost součinnosti

- 2.1 Z reklamace nebo stížnosti musí být zřejmé, co je jejím předmětem (jakou službu Klient reklamuje, anebo chování, proti kterému stížnost podává, včetně vyličení rozhodujících skutečností, na jejichž základě tak činí) a čeho se klient domáhá (spolu s návrhem řešení reklamace nebo stížnosti, který by Klient upřednostňoval). Svá tvrzení klient prokazuje předloženými doklady.
- 2.2 V případě, že nebude reklamace nebo stížnost úplná nebo budou ze strany Klienta předloženy nedostatečné či neúplné doklady, je Společnost oprávněna Klienta vyzvat k doplnění (dále jen „výzva“). Klient tak musí učinit ve lhůtě stanovené ve výzvě, jinak bez zbytečného odkladu od jejího doručení.
- 2.3 I přesto, že doklady předložené Klientem budou neúplné nebo pokud nebudou předloženy

vůbec (např. v případě jejich ztráty), Společnost takto podanou reklamaci nebo stížnost projedná. V takovém případě se za správné a úplné považují doklady archivované Společností.

- 2.4 Klient je povinen poskytnout při řešení reklamace nebo stížnosti přiměřenou součinnost.

3 Vyřízení reklamace nebo stížnosti

- 3.1 Společnost vydá Klientovi při uplatnění reklamace či stížnosti písemné potvrzení, z něhož bude patrné datum, kdy Klient reklamaci či stížnost uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace či stížnosti Klient požaduje a kontaktní údaje Klienta pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace či stížnosti.
- 3.2 Reklamace nebo stížnost bude ze strany Společnosti prošetřena tak, aby rozhodnutí o tom, zda je oprávněnou či neoprávněnou, bylo učiněno co nejdříve, nejpozději však do třiceti kalendářních dnů od převzetí reklamace nebo stížnosti.
- 3.3 Do této lhůty se nezapočítává doba pro doplnění reklamace nebo stížnosti ze strany Klienta.
- 3.4 Lhůta třiceti kalendářních dnů může být prodloužena pouze na základě dohody s Klientem.
- 3.5 Příslušný útvar Společnosti písemně informuje Klienta o datu a způsobu vyřízení reklamace či stížnosti, případně o důvodech posouzení reklamace či stížnosti jako neoprávněné.
- 3.6 V případě nesouhlasu Klienta se způsobem vyřízení reklamace nebo stížnosti bude jeho podání projednáno druhoinstančním orgánem Společnosti (představenstvem). Takové rozhodnutí je konečné.

4 Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád je platný a účinný dnem 1. 9. 2025.