

Reklamační řád společnosti AKCENTA CZ a.s. (dále jen „AKCENTA“) upravuje způsob komunikace mezi klientem a AKCENTOU v případech, kdy se klient domnívá, že AKCENTA nedodržela podmínky sjednané v Rámcové smlouvě či Všeobecných obchodních podmínkách, nebo nesplnila povinnosti plynoucí z příslušných zákonů.<sup>1)</sup>

### 1.1 Způsob podávání reklamace, forma reklamace

AKCENTA přijímá reklamace pouze v písemné formě.

V písemné formě jsou reklamace přijímány prostřednictvím dopisu na adresu AKCENTY, Nerudova 1361/31, 500 02 Hradec Králové, nebo prostřednictvím online formuláře na adrese: <http://www.akcentacz.cz/reklamacni-formular.html>. Odpovědným útvarem za vyřizování reklamací je Middle office.

### 1.2 Náležitosti reklamace/stížnosti

**Reklamace, kterou podává fyzická osoba, musí obsahovat následující:** jméno a příjmení klienta, jméno a příjmení oprávněné osoby jednat jménem klienta, která reklamaci podává, číslo rámcové smlouvy, číslo platebního příkazu ke kterému se reklamace vztahuje, přesný důvod reklamace. Pro urychlení řešení reklamace je vhodné uvést také telefonní číslo případně e-mailovou adresu.

**Reklamace, kterou podává fyzická osoba podnikatel, nebo právnická osoba, musí obsahovat následující:** jméno a příjmení klienta<sup>2)</sup>, název resp. obchodní firmu, IČ, jméno a příjmení oprávněné osoby, která reklamaci podává, číslo rámcové smlouvy, číslo platebního příkazu, ke kterému se reklamace vztahuje, přesný důvod reklamace. Pro urychlení řešení reklamace je vhodné uvést také telefonní číslo případně e-mailovou adresu.

Dále je vhodné k reklamaci doložit relevantní skutečnosti ve formě příloh.

### 1.3 Výjimky z přijetí reklamace

AKCENTA reklamaci nemůže přijmout, pokud:

- nebyl dodržen způsob, forma nebo náležitosti podání reklamace, a to ani v dodatečné lhůtě, kterou AKCENTA poskytla pro doplnění nebo opravu podání,
- ve věci samé bylo zahájeno řízení před soudem nebo rozhodcem nebo již soud či rozhodce ve věci rozhodl,
- uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů.

### 1.4 Lhůty pro uplatnění reklamace

- Reklamace transakcí tuzemského platebního styku je po zjištění nedostatku nejlépe podat do 15 dnů od obdržení informace, která je podnětem k podání reklamace (např. výpis z účtu, avízo o provedené transakci apod.),
- reklamace transakcí zahraničního platebního styku je po zjištění nedostatku nejlépe podat do 30 dnů od obdržení informace, která je podnětem k podání reklamace (např. výpis z účtu, avízo o provedené transakci apod.),
- reklamace ostatních bankovních transakcí je po zjištění nedostatku nejlépe podat do 30 dnů od obdržení informace, která je podnětem k podání reklamace,
- reklamaci týkající se transakcí tuzemského a zahraničního platebního styku je klient povinen podat nejpozději do 13 měsíců ode dne odesání peněžních prostředků z účtu.

### 1.5 Lhůty pro vyřízení reklamace

- Reklamace transakcí tuzemského platebního styku, zahraničního platebního styku a ostatních bankovních transakcí bude vyřízena AKCENTOU ve lhůtě do 15 dnů od podání reklamace resp. od jejího doručení do AKCENTY,
- lhůta pro opravu či doplnění reklamace není do výše uvedené 15 denní lhůty započtena.

Brání-li AKCENTĚ překážka, nezávislá na její vůli odpovědět na stížnost nebo reklamaci v uvedené lhůtě, sdělí klientovi ve lhůtě do 15 dní překážky, které jí ve včasné odpovědi brání a odpoví nejdéle do 35 pracovních dnů od obdržení stížnosti nebo reklamace.

<sup>1)</sup> Například z. č. 370/2017 Sb., o platebním styku, z. č. 21/1992 Sb., o bankách ve znění pozdějších předpisů; z. č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu; z. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů; z. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů.

<sup>2)</sup> Platí pro FO podnikatele.

## 1.6 Způsob vyřízení reklamace

Reklamaci řeší útvar, jehož se reklamace týká ve spolupráci s útvarem Middle office a s dalšími odbornými útvary AKCENTY. Klient bude informován o způsobu vyřízení reklamace písemně na korespondenční adresu nebo emailovou adresu.

## 1.7 Odvolání proti vyřízení reklamace

Pokud klient není spokojen s vyřízením reklamace, má možnost se obrátit na útvar Compliance – [compliance@akcenta.eu](mailto:compliance@akcenta.eu). V souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi je k rozhodování sporů mezi AKCENTOU a klientem příslušný též finanční arbitr, tím však není dotčeno právo klienta obrátit se na soud. Klient je rovněž oprávněn podat stížnost České národní bance. Dle Nařízení EP 524/2013 může klient – spotřebitel také podat stížnost na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## 1.8 Připomínky ke službám a produktům AKCENTY

AKCENTA uvítá veškeré náměty a připomínky k poskytovaným službám a produktům. Náměty a připomínky je možné předat na centrále AKCENTY, obchodním zástupcům AKCENTY, telefonicky na čísle +420 498 777 770 nebo e-mailem na [info@akcenta.eu](mailto:info@akcenta.eu).

## 1.9 Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád je k dispozici na centrále AKCENTY v Hradci Králové, u obchodních zástupců AKCENTY a na webových stránkách AKCENTY [www.akcentacz.cz](http://www.akcentacz.cz). Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem vyhlášení.

V Hradci Králové, dne 2. 1. 2018



**Milan Cerman**

předseda představenstva



**Daniel Johanis**

místopředseda představenstva



**Jan Karger**

člen představenstva