

Reklamační řád AKCENTY 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>.

### I.1 Způsob podávání reklamace, forma reklamace

- ▷ AKCENTA přijímá reklamace pouze v písemné formě.
- ▷ V písemné formě jsou reklamace přijímány prostřednictvím dopisu na adresu AKCENTY, info@akcenta.eu nebo faxem na fax. č. +420 498 777 750.

### I.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 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.
- ▷ **Dále je vhodné k reklamaci doložit relevantní skutečnosti ve formě příloh.**

### I.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,
  - podatel reklamace není klientem AKCENTY nebo osobou oprávněnou k jednání za klienta,
  - 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.

### I.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 odepsání peněžních prostředků z účtu.

### I.5 Lhůty pro vyřízení reklamace

- **reklamace transakcí tuzemského platebního styku, zahraničního platebního styku a ostatních bankovních transakcí** bude vyřízena AKCENTOU ve lhůtě do 30 dnů od podání reklamace resp. od jejího doručení do AKCENTY,
- **lhůta pro opravu či doplnění reklamace** není do výše uvedené 30 denní lhůty započtena,
- v odůvodněném případě, kdy se AKCENTĚ nepodaří reklamaci vyřešit, informuje klienta o dalším postupu, zejména o nejbližším termínu, v němž bude reklamace vyřízena.

### I.6 Způsob vyřízení reklamace

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

<sup>1</sup> Například z.č. 284/2009 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. 40/1964 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů.

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

### **I.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).
- ▷ Ve sporech vzniklých v rámci reklamačního řízení nebo při řešení stížností rozhoduje soud.
- ▷ 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 bankce.

### **I.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).

### **I.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 1. 7. 2013

**Milan Cerman**  
předseda představenstva

**Daniel Johanis**  
místopředseda představenstva