

Warunki Reklamacji spółki AKCENTA CZ a.s. (zwanej dalej „AKCENTA”) określają sposób komunikacji między klientem i AKCENTA, w przypadku, gdy klient czuje, że AKCENTA nie dotrzymała warunków określonych w Umowie Ramowej lub Ogólnych Warunkach Umowy, lub nie wypełniła zobowiązań wynikających z odpowiednich przepisów.¹⁾

1.1 Sposób składania reklamacji, forma reklamacji

AKCENTA przyjmuje reklamacje tylko w formie pisemnej.

W formie pisemnej przyjmowane są reklamacje za pośrednictwem listu na adres AKCENTY: Nerudova 1361/31, 500 02 Hradec Králové 2, lub poprzez formularz na stronie internetowej pod adresem: <http://www.akcenta.pl/formularz-reklamacyjny.html>. Właściwym działem rozwiązującym reklamacje jest Middle Office.

1.2 Warunki reklamacji/skargi

Reklamacje składane przez osoby fizyczne, muszą zawierać następujące dane: imię i nazwisko klienta, imię i nazwisko osoby upoważnionej do działania w imieniu klienta, która składa reklamację, numer umowy ramowej, numer zlecenia płatności, którego dotyczy reklamacja, dokładny powód reklamacji. W celu przyspieszenia i ułatwienia rozpatrzenia reklamacji zaleca się również podanie numeru telefonu lub adresu poczty elektronicznej.

Reklamacje składane przez osoby fizyczne - przedsiębiorców, lub osoby prawne, muszą zawierać następujące dane: imię i nazwisko klienta²⁾, nazwę, tzn. nazwę handlową, REGON, imię i nazwisko osoby upoważnionej do działania w imieniu klienta, która składa reklamację, numer umowy ramowej, numer zlecenia płatności, którego dotyczy reklamacja, dokładny powód reklamacji. W celu przyspieszenia i ułatwienia rozpatrzenia reklamacji zaleca się również podanie numeru telefonu lub adresu poczty elektronicznej.

Należy również podać istotne okoliczności w postaci załączników.

1.3 Odstępstwa

AKCENTA może odmówić przyjęcia reklamacji, jeżeli:

- ▶ nie został spełniony sposób, forma lub wymagania składania reklamacji ani w przedłużonym terminie, który AKCENTA wyznaczyła w celu uzupełnienia lub poprawienia wniosku,
- ▶ w danej sprawie zostało wszczęte postępowanie sądowe lub arbitrażowe albo sąd czy też arbiter zdecydował już w tej sprawie,
- ▶ minął okres przechowywania dokumentów.

1.4 Terminy składania reklamacji

- ▶ Reklamacje transakcji krajowych po stwierdzeniu błędów należy składać najlepiej w ciągu 15 dni od otrzymania informacji będącej impulsem do złożenia reklamacji (np. wyciąg z konta, zawiadomienie o dokonanej transakcji, itp.),
- ▶ reklamacje transakcji zagranicznych po stwierdzeniu błędów należy składać najlepiej w ciągu 30 dni od otrzymania informacji będącej impulsem do złożenia reklamacji (np. wyciąg z rachunku, zawiadomienie o dokonanej transakcji, itp.),
- ▶ reklamacje pozostałych transakcji bankowych po stwierdzeniu błędów należy składać najlepiej w ciągu 30 dni od otrzymania informacji będącej impulsem do złożenia reklamacji,
- ▶ reklamację dotyczącą transakcji krajowych i zagranicznych jest klient zobowiązany złożyć najpóźniej w ciągu 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku bankowego.

1.5 Terminy rozpatrywania reklamacji

- ▶ Reklamacja transakcji krajowych, zagranicznych i pozostałych transakcji bankowych będzie rozpatrywana przez AKCENTĘ w terminie 15 dni od dnia złożenia reklamacji lub jej dostarczenia do AKCENTY,
- ▶ termin na uzupełnienie lub poprawienie reklamacji nie wlicza się do wyżej wymienionego okresu 15 dni.

Jeżeli niezależnie od woli AKCENTY wystąpi dla niej uzasadniona przeszkoda, uniemożliwiająca odpowiedź na skargę albo

¹⁾ Na przykład Ustawa o usługach płatniczych (Dz.U. 2017 nr 370); Ustawa o prawie bankowym (Dz.U. 1992 nr 21, z późn. zm.); Ustawa o prowadzeniu działalności gospodarczej na rynku kapitałowym (Dz.U. 2004 nr 256); Ustawa o ochronie konsumenta (Dz.U. 1992 nr 634, z późn. zm.); Kodeks Cywilny (Dz.U. 2012 nr 89, z późn. zm.).

²⁾ Ważne dla osób fizycznych - przedsiębiorców.

reklamację w ustalonym terminie, poinformuje ona klienta w terminie do 15 dni o powstaniu takiej przeszkody, która uniemożliwia jej terminowe zajęcie stanowiska. W takim przypadku AKCENTA udzieli odpowiedzi w terminie najpóźniej do 35 dni roboczych od daty otrzymania skargi albo reklamacji.

1.6 Sposób rozpatrywania reklamacji

Reklamację rozpatruje dział, którego roszczenie dotyczy we współpracy z Middle Office oraz innymi działami zawodowymi AKCENTY. Klient zostanie poinformowany o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji w formie pisemnej na adres pocztowy lub elektronicznej na adres mailowy.

1.7 Odwołanie od rozpatrzenia reklamacji

Jeżeli klient jest niezadowolony z rozstrzygnięcia reklamacji, ma możliwość skontaktowania się z komórką do spraw nadzoru.

Wszelkie spory wynikające z procedury składania reklamacji lub rozpatrywania skarg, są rozstrzygane przez sądy.

Zgodnie z ustawą o arbitrze finansowym (Dz.U. 2002 nr 229) może klient w celu rozstrzygnięcia sporu z AKCENTĄ złożyć wniosek do arbitra finansowego, jednakże nie narusza to prawa klienta do zwrócenia się do sądu. Klient ma również prawo złożyć skargę do czeskiego banku narodowego. Zgodnie z rozporządzeniem PE 524/2013 klient – konsument może również złożyć skargę na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

1.8 Uwagi dotyczące usług i produktów spółki AKCENTA

AKCENTA chętnie przyjmie wszelkie sugestie i uwagi dotyczące usług i produktów. Uwagi i sugestie można przekazywać w centrali AKCENTY, przedstawicielom handlowym AKCENTY, telefonicznie pod numerem 22 208 00 98 – lub za pośrednictwem wiadomości e-mail na info@akcenta.eu.

1.9 Postanowienia końcowe

Niniejsze Warunki Reklamacji są do dyspozycji w centrali spółki AKCENTA w Hradcu Králové, u przedstawicieli handlowych AKCENTY oraz na stronach internetowych AKCENTY www.akcenta.pl.

Niniejsze Warunki Reklamacji wchodzi w życie i obowiązuje od dnia ich ogłoszenia.

Hradec Králové, w dniu 02.01.2018



Milan Cerman
prezes zarządu



Daniel Johanis
wiceprezes zarządu



Jan Karger
członek zarządu